

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»



Утверждаю

Ректор

А.Ю.Просеков

« 14 » 03 2018 г.

**АДАптиРОВАННАЯ ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки
«Сервис в торговле»

Уровень образования
уровень бакалавриата

Программа подготовки
Прикладной бакалавриат

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения
заочная

Кемерово 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
1.1. Назначение адаптированной основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки и уровню высшего образования	3
2. Характеристика направления подготовки	6
2.1. Цели, срок освоения, трудоемкость, квалификация, присваиваемая выпускнику	6
цель АОПОП ВО	6
Квалификация, присваиваемая выпускникам	7
2.2. Направленность (профиль) подготовки адаптированной основной профессиональной образовательной программы высшего образования	8
2.3. Требования к абитуриенту	8
3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника	9
3.1. Область профессиональной деятельности	9
3.2. Объекты профессиональной деятельности	9
3.3. Вид (виды) профессиональной деятельности выпускника, к которому (которым) готовятся выпускники	9
Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:	10
4. Планируемые результаты освоения программы подготовки	10
4.1. Планируемые результаты освоения АОПОП ВО	10
4.2. Планируемые результаты обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения АОПОП ВО	36
4.3. Адаптационные дисциплины	82
5. Документы, определяющие содержание и организацию образовательного процесса	83
5.1. Учебный план	83
5.2. Календарный учебный график	83
5.3. Рабочие программы модулей (дисциплин)	83
5.4. Программы практик/НИР	83
6. Контроль качества освоения	84
6.1. Текущий и промежуточный контроль успеваемости	84
6.2. Фонды оценочных средств	85
6.3. Государственная итоговая аттестация	86
7. Характеристика условий реализации образовательной программы	86
7.1. Сведения о профессорско-преподавательском составе, реализующем образовательную программу	86
7.2. Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий (с краткой характеристикой)	87
7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение	88
7.4. Материально-техническая база	89
7.5. Финансовые условия	90
7.6. Рекомендации	91
8. Список разработчиков и экспертов образовательной программы	94

1. Общие положения

1.1. Назначение адаптированной основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки и уровню высшего образования

Адаптированная основная профессиональная образовательная программа высшего образования (далее – АОПОП ВО) – это комплекс учебно-методической документации, регламентирующий содержание, организацию и оценку качества подготовки обучающихся и выпускников с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов по направлению подготовки (специальности) высшего образования, включая учебный план, календарный учебный график, рабочие программы модулей (дисциплин), определяет объем и содержание образования по направлению подготовки, планируемые результаты освоения образовательной программы, специальные условия образовательной деятельности.

Адаптированная основная профессиональная образовательная программа высшего образования (уровень бакалавриата) реализуется на государственном языке Российской Федерации (на русском языке) (ст.14 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

1.2. Нормативно-правовые документы, использованные при разработке АОПОП ВО

АОПОП ВО разработана в соответствии с нормативно-правовыми документами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями, вступившими в силу с 30.06.2015 г.);
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» высшего образования (бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «20 октября» 2015 г. № 1169 (далее – ФГОС ВО по направлению подготовки);
- Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. № 1297;
- Приказ Минобрнауки России от 09 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов

- объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- Приказ Минобрнауки России от 19 ноября 2013 г. № 1259 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре)»;
 - Приказ Минобрнауки России от 27 ноября 2015 г. № 1383 «Положение о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования и ее виды»;
 - Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 N 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
 - Приказ Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
 - Требования к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащенности образовательного процесса", утв. Минобрнауки России 26.12.2013 N 06-2412вн;
 - устав КемГУ;
 - Миссия КемГУ;
 - Политика КемГУ в области качества;
 - «Положение о Порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», утв. 27.06.2016 г.;
 - «Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре», утв. 24.09.2014 г.;
 - «Положение о Порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», утв. 25.02.2015 г.;
 - «Положение о переводе студентов на индивидуальный план обучения», утв. 29.10.2014 г.;
 - «Положение о реализации дисциплины «Физическая культура» для отдельных категорий обучающихся», утв. 25.02.2015 г.;

- Профессиональный стандарт "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса" утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. №864н.

1.3. Используемые термины, определения, сокращения

Абилитация – медико-социальные мероприятия по отношению к инвалидам, направленные на адаптацию их к жизни (образовательной и общественной деятельности).

Адаптированная образовательная программа – образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

Адаптационный модуль (дисциплина) – это элемент адаптированной образовательной программы, направленный на индивидуальную коррекцию учебных и коммуникативных умений и способствующий социальной и профессиональной адаптации обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Индивидуальная программа реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида – комплекс оптимальных для инвалида реабилитационных мероприятий, включающий в себя отдельные виды, формы, объемы, сроки и порядок реализации медицинских, профессиональных и других реабилитационных мер, направленных на восстановление, компенсацию нарушенных функций организма, формирование, восстановление, компенсацию способностей инвалида к выполнению определенных видов деятельности. ИПРА инвалида является обязательной для исполнения соответствующими органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также организациями независимо от организационно-правовых форм и форм собственности.

Индивидуальный учебный план – учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Инклюзивное образование – обеспечение равного доступа к образованию. Для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей.

Образовательная программа – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья – это условия обучения и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здание и другие условия, без которых невозможно или затруднительно освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Специальные образовательные и реабилитационные технологии: понимают особую совокупность организационных структур и мероприятий, системных средств и методов, общих и частных методик, оптимальным образом обеспечивающих:

- реализацию и усвоение образовательных программ в объеме и качестве, предусмотренных государственными образовательными стандартами;
- реабилитацию личности в конкретной интегрированной среде обучения;
- создание системы мер, направленных на устранение или возможно более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности, вызванных нарушением здоровья

Тьютор – педагогический работник, обеспечивающий разработку индивидуальных образовательных программ обучающихся и сопровождающий процесс индивидуального образования, личный куратор обучающегося.

2. Характеристика направления подготовки

2.1. Цели, срок освоения, трудоемкость, квалификация, присваиваемая выпускнику

цель АОПО ВО

состоит в способности:

- дать качественные базовые гуманитарные, социальные, экономические, математические и естественно-научные знания, востребованные обществом;
- подготовить бакалавра к успешной работе в сфере сервиса и коммерческой деятельности на основе гармоничного сочетания научной, фундаментальной и профессиональной подготовки кадров;

- создать условия для овладения универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда.

- сформировать социально-личностные качества выпускников: целеустремленность, организованность, трудолюбие, коммуникабельность, умение работать в коллективе, ответственность за конечный результат своей профессиональной деятельности, гражданственность, толерантность; повышение их общей культуры, способности самостоятельно приобретать и применять новые знания и умения, в соответствии с требованием ФГОС ВО по данному направлению подготовки и профессиональным стандартом:

"Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса" утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27 октября 2014 г. №864н.

АОПОП ВО составлена с учетом запросов населения региона в получении профессионального образования, в формировании исследовательских, профессиональных и общекультурных компетенций. Институт, реализующий данную АОПОП ВО, формирует условия для максимальной гибкости и индивидуализации образовательного процесса, предоставляя каждому студенту возможности обучения по индивидуальному плану и самостоятельного набора профессиональных компетенций после освоения базовых дисциплин, предоставляя возможность построения гибких индивидуальных траекторий.

Организация учебного процесса в рамках реализуемой АОПОП ВО осуществляется с максимальным использованием элементов научных исследований, инновационных технологий.

Важными характеристиками АОПОП ВО являются оперативное обновление образовательных технологий, внедрение новых информационных технологий обучения, в том числе за счет создания электронно-информационной образовательной среды, образовательной среды, разработки и обновления учебников и учебных пособий (включая электронные). В соответствии с требованиями образовательного стандарта организация учебного процесса осуществляется с максимальным использованием элементов научных исследований, инновационных технологий, обеспечение доступа к российским и мировым информационным ресурсам, обеспечение развития электронно-библиотечной системы.

срок освоения – 4 года

объем программы – 240 з. е.

Квалификация, присваиваемая выпускникам

- бакалавр

2.2. Направленность (профиль) подготовки адаптированной основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Направленность (профиль) основной образовательной программы – сервис в торговле.

Особенности образовательной программы:

- при разработке ОПОП учтены требования регионального рынка труда, состояние и перспективы развития сферы услуг и торговли;
- образовательная программа разработана на основе принципов Болонского соглашения и предусматривает реализацию системы зачетных единиц (ECTS) для признания учебных достижений студентов;
- организация практик осуществляется на базе ведущих производственных, промышленных, финансовых, коммерческих и некоммерческих организаций;
- образовательная программа реализуется с использованием передовых образовательных технологий таких, как выполнение курсовых проектов по реальной тематике, применение информационных технологий в учебном процессе, свободный доступ в сеть Internet, предоставление учебных материалов в электронном виде, использование мультимедийных средств.

Востребованность выпускников.

Выпускники бакалавры направленности «Сервис в торговле» - это высококвалифицированные специалисты, способные управлять сервисной деятельностью в различных сферах, а также деятельностью коммерческих структур с помощью современных управленческих и информационных технологий. Деятельность выпускников связана с организационно-управленческой и производственно-технологической деятельностью.

2.3. Требования к абитуриенту

Инвалид при поступлении на адаптированную образовательную программу предъявляет индивидуальную программу реабилитации или абилитации инвалида с рекомендацией об обучении по данному направлению подготовки (или специальности), содержащую информацию о необходимых специальных условиях обучения, а также сведения относительно рекомендованных условий труда.

Лицо с ограниченными возможностями здоровья при поступлении на адаптированную образовательную программу предъявляет заключение психолого-медико-педагогической комиссии с рекомендацией об обучении по данному направлению подготовки (или специальности), содержащую информацию о необходимых специальных условиях обучения.

Зачисление на обучение по АОПОП ВО осуществляется по личному заявлению поступающего инвалида или поступающего с ограниченными возможностями здоровья на основании рекомендаций, данных по результатам медико-социальной экспертизы или психолого-медико-педагогической комиссии.

3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

3.1. Область профессиональной деятельности

В соответствии с ФГОС ВО по ОПОП ВО 43.03.01 «Сервис» область профессиональной деятельности выпускников включает:

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

3.2. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности выпускников по ОПОП ВО 43.03.01 «Сервис» в соответствии с ФГОС ВО являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

3.3. Вид (виды) профессиональной деятельности выпускника, к которому (которым) готовятся выпускники

В соответствии с ФГОС ВО и с учетом запросов заинтересованных работодателей выпускник по ОПОП ВО 43.03.01 «Сервис» подготовлен к следующим видам профессиональной деятельности:

- организационно-управленческая;
- производственно-технологическая.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, 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;

производственно-технологическая деятельность:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

4. Планируемые результаты освоения программы подготовки

4.1. Планируемые результаты освоения АОПОП ВО

Результаты освоения АОПОП ВО бакалавриата определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с выбранными видами профессиональной деятельности

В результате освоения данной АОПОП ВО бакалавр-выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Код по ФГОС	Компетенции	Планируемые результаты обучения
1	2	3
ОК Общекультурные компетенции		
ОК- 1	Способностью использовать основы философских знаний,	Знать: основы философских знаний; основные определения социального государства, современные

	<p>анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности</p>	<p>представления о природе социального государства и его моделях, опыте реализации идей социального государства в развитых странах, особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни; основные этапы и закономерности исторического развития общества;</p> <p>основные этапы заселения и хозяйственного освоения края, особенности формирования и развития региона в различные периоды социально-экономического развития России; роль человека в системе социальных связей; закономерности и этапы исторического процесса, основные события и процессы мировой и отечественной экономической истории, истории Сибири в период военного времени.</p> <p>Уметь: формировать мировоззренческую позицию; выполнять современные требования к социальной политике, применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; формировать гражданскую позицию; выявлять основные тенденции развития Кузбасса в контексте общероссийских, сибирских процессов и закономерностей для осознания социальной значимости своей деятельности; применять историческую информацию в решении вопросов, помогающих понимать социальную значимость своей будущей профессии; ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе.</p> <p>Владеть: философскими знаниями и категориальным аппаратом науки; навыками учета стандартов социального государства в профессиональной деятельности, основами формирования социальных отношений в обществе; историческими знаниями и использовать их при анализе современной ситуации; навыками целостного подхода к анализу проблем общества в целом и региона; навыками использования законов и методов научного мышления, принципов системного подхода к изучению процессов и явлений в выпускной квалификационной работе.</p>
ОК- 2	<p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах</p>	<p>Знать:</p> <p>основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин;</p> <p>основные экономические понятия и термины, законы и теории;</p> <p>статистическое измерение и наблюдение социально-экономических явлений, классификацию показателей,</p>

		<p>правила построения статистических показателей и индексов, методы классификации и группировки анализа взаимосвязей и динамики социально-экономических явлений, исследования экономической конъюнктуры, деловой активности, выявления трендов и циклов, моделирования развития социально-экономических процессов; сущность экономических категорий «финансы» и «кредит», теоретические основы функционирования финансово-кредитной системы Российской Федерации; теоретические основы и сущность денег, финансов и кредита, финансово-кредитной системы и ее звеньев: бюджетной, кредитно-банковской систем и рынка ценных бумаг; особенности финансов предприятий и основ их функционирования; сущность и методы бухгалтерского учета, основы его организации, учетную политику организации, бухгалтерский учет расчетов, основных средств, нематериальных активов и других объектов, бухгалтерскую отчетность и ее международные стандарты, автоматизацию бухгалтерского учета.</p> <p>Уметь: использовать источники экономической, социальной, управленческой информации; анализировать во взаимосвязи экономические явления, процессы и институты на макроуровне; применять статистические методы оценки и прогнозирования коммерческой, маркетинговой, логистической, товароведной и рекламной деятельности, использовать правила построения статистических показателей и индексов, оценивать и анализировать финансовые возможности предприятий; анализировать современные проблемы в области финансов и кредита и находить пути их решения; использовать методы и инструменты финансово-кредитного механизма для обоснования и принятия управленческих решений на предприятиях различных сфер деятельности; проводить учет товаров и материальных ценностей; оценивать и анализировать финансовые возможности предприятий, пользоваться нормативными документами, регламентирующими бухгалтерскую деятельность.</p> <p>Владеть: экономической терминологией и лексикой данной дисциплины; навыками работы с информационными источниками, учебной и справочной литературой по заданной проблематике; навыками расчета и анализа основных статистических</p>
--	--	--

		<p>показателей, анализа эффективности функционирования предприятий разных форм собственности, качества продуктов и услуг; статистическими методами оценки финансовых, страховых и бизнес рисков; навыками аналитических разработок в области финансов, денежного обращения, кредита; навыками оценки эффективности различных инструментов кредитной, денежной и финансовой политики; опытом работы с действующими федеральными законами и нормативными документами, регламентирующими бухгалтерскую деятельность.</p>
ОК- 3	<p>Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Знать: основные фонетические лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого иностранного языка и его отличия от русского языка; основные различия письменной и устной речи; лексический и грамматический минимум, необходимый для осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах; основы современного делопроизводства, классификацию документов, основные требования к составлению разных документов, офисные программы MSOffice, MacOS, OpenOffice; законы современной риторики, основы красноречия, способы развития коммуникативности, особенности устной публичной речи.</p> <p>Уметь: выявлять сходства и различия в системах русского и иностранного языков; использовать полученные знания по иностранному и русскому языку для реализации коммуникативного намерения с целью межличностного и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах; разрабатывать и оформлять документацию, необходимую для осуществления деловых коммуникаций; проверять правильность оформления деловой и технической документации, использовать возможности информационных технологий для решения практических задач в профессиональной сфере, а также в сфере межличностного и межкультурного взаимодействия; налаживать контакт с аудиторией, вести гармоничный диалог, разрабатывать структуру и содержание речи, корректно вести диалог, участвовать в дискуссии.</p> <p>Владеть: языковой компетенцией, достаточной для</p>

		<p>избирательного и вариативного выбора языковых средств, сознательного переноса языковых средств из одного вида речевой деятельности в другой при осуществлении межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>навыками составления и оформления документации, необходимой для осуществления деловых коммуникаций; навыками использования возможностей информационных технологий для решения практических задач в сфере сервиса, способностью использовать нормативно-правовые документы в своей деятельности; навыками разработки публичной и научной речи, логического и аргументированного построения устной и письменной речи, создания текстов профессионального назначения, анализа логики рассуждений и высказываний.</p>
ОК - 4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; основные категории и положения социологии, социологические теории и школы в объеме вузовского курса, основные методы получения, анализа и практического использования социологической информации, закономерности и механизмы социальных процессов и отношений, основные социальные регуляторы, актуальные проблемы, характеристики и тенденции развития современного российского общества; этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p>Уметь: работать в коллективе; анализировать данные о социальных процессах; использовать основные положения и методы социологии в профессиональной деятельности; отбирать и анализировать данные о социальных процессах; давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.</p> <p>Владеть: способностью толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия; общесоциологической культурой, понятийным аппаратом современной социологии, способами</p>

		<p>самостоятельной работы с социологической литературой, навыками анализа социологических источников, методами социологического анализа общественных явлений и процессов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; основами профессиональной этики и этикета.</p>
ОК- 5	Способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать: классические разделы математики, ее связь с компьютерной математикой, понимать суть задач каждого из основных математических разделов, представлять взаимосвязи разделов математики с основными типовыми профессиональными задачами; социальную роль физической культуры в развитии личности и подготовке ее к профессиональной деятельности;</p> <p>социальную значимость своей будущей профессии, объекты профессиональной деятельности (товары, услуги, потребности, процессы); виды профессиональной деятельности (торгово-технологическая, организационно-управленческая); рамки компетенций бакалавров коммерции (общекультурные и профессиональные); образовательные траектории получения знаний, умений, навыков, компетенций (учебные дисциплины, образовательный контент, виды и содержание практик, выпускной квалификационной работы), место и роль своей будущей профессиональной деятельности на глобальном, национальном и региональном рынках труда; принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами; научные основы организации труда, системы оценки деятельности; методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования; моральные и правовые нормы, социальные стандарты;</p> <p>взаимосвязь гуманитарных и естественных наук как компонентов единой культуры; предмет и историю естествознания, фундаментальные законы природы и особенности человека как части природы и предмета естественнонаучного познания.</p> <p>Уметь: решать типовые задачи, используемые при принятии управленческих решений; использовать язык и символику математики при построении организационно-управленческих моделей; выявлять</p>

		<p>реальные возможности и ограниченность математических методов без компьютерной математики при анализе и решении задач социально-экономической и организационно-управленческой природы;</p> <p>выстраивать перспективные линии саморазвития и самосовершенствования;</p> <p>анализировать социально-значимые проблемы и процессы глобального, национального и регионального масштабов применительно к потребительскому рынку в рамках своей будущей профессиональной деятельности, выбирать пути и средства адаптации на рынке труда; осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным; стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы; применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования;</p> <p>применить полученные знания в профессиональной деятельности,</p> <p>используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет.</p> <p>Владеть: навыками самостоятельного приобретения новых знаний, а также навыками передачи знаний, связанных с использованием математики в организационно - управленческих исследованиях; средствами самостоятельного достижения должного уровня физической подготовленности; высокой мотивацией к обучению знаниям, формированию умений и навыков, освоению компетенций по выполнению будущей профессиональной деятельности в условиях турбулентности современной экономики; способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами; готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;</p> <p>культурой мышления, способностью к обобщению,</p>
--	--	--

		анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; методами научного познания (обобщение, анализ, классификация и т.д.)
ОК- 6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p>Знать: основные положения конституции РФ, нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности, правовое положение субъектов права, права и обязанности работника и работодателя; нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе осуществления сервисной деятельности; место и функции политики в механизме жизнедеятельности современного общества, основные положения политологии, произведения классиков политической мысли; тенденции мировой политики и международных отношений, российские политические традиции, национально-государственные интересы России в новой геополитической ситуации; особенности становления гражданского общества в России.</p> <p>Уметь: использовать необходимые нормативные правовые документы, защищать свои права в соответствии с действующим законодательством, анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения; анализировать и оценивать результаты и последствия осуществления сервисной деятельности с правовой точки зрения; логически верно, аргументировано и ясно осуществлять политологический анализ, использовать знания и навыки, полученные в области политологии при решении социальных и профессиональных задач, анализировать социально значимые процессы и явления, ответственно участвовать в общественно-политической жизни; социально взаимодействовать на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов, демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре.</p> <p>Владеть: способностью, оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений; навыками применения норм гражданского и трудового права в своей профессиональной деятельности; способами проявления гражданской позиции, легитимными средствами отстаивания и</p>

		защиты своих конституционных прав в стандартных и нестандартных социально-производственных ситуациях; готовностью к выполнению гражданского долга и проявлению патриотизма; культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире; способностью участвовать в общественно-политической жизни, социально взаимодействовать на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; способностью демонстрировать уважение к людям, проявлять толерантность к другой культуре; готовностью признавать равные права и равные возможности для мужчин и женщин в гражданском обществе России.
ОК- 7	Способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	<p>Знать: влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек; способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности; правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.</p> <p>Уметь: выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры, комплексы упражнений атлетической гимнастики; выполнять простейшие приемы самомассажа и релаксации; использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для: повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья подготовки к профессиональной деятельности и службе в Вооруженных Силах Российской Федерации; организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях, в процессе активной творческой деятельности по формированию здорового образа жизни.</p> <p>Владеть: средствами самостоятельного достижения должного уровня физической подготовленности.</p>
ОК- 8	Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф,	<p>Знать: основные природные и техносферные опасности, их свойства и характеристики, характер воздействия вредных и опасных факторов на человека и природную среду, методы защиты от них применительно к сфере своей профессиональной</p>

	стихийных бедствий	<p>деятельности; основные способы и меры по защите населения от аварий, катастроф, стихийных бедствий; основные понятия и законы экологии; экосистемы; источники, виды и последствия загрязнения окружающей среды; экологические принципы рационального использования природных ресурсов; экологические аспекты производства продуктов питания; организационно-правовые и экономические методы управления качеством окружающей среды; экозащитные технологии; основные формы международного сотрудничества.</p> <p>Уметь: применять различные способы защиты населения от последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации, выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности и способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности; планировать мероприятия по защите работников, обучающихся и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций; определять виды и последствия загрязнения окружающей среды, придерживаться экологических принципов рационального использования природных ресурсов; пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды; различными способами защиты населения от последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; способностью применять природоохранные мероприятия и ресурсосберегающие технологии, реализовать экологические принципы рационального использования природных ресурсов и охраны окружающей среды; основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; способностью применять природоохранные мероприятия и</p>
--	--------------------	--

		ресурсосберегающие технологии, умением реализовать экологические принципы рационального использования природных ресурсов и охраны окружающей среды.
ОПК Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	<p>Знать: методы и способы получения, хранения и переработки информации, в том числе «Облачные»; структуру локальных и глобальных компьютерных сетей; технические характеристики компьютера и прикладного обеспечения, архитектуру компьютера, классификацию специального и универсального программного обеспечения; основные понятия и положения управления базами данных; виды клиентских баз; виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы информационных технологий, оформление инновационных проектов с использованием информационных технологий.</p> <p>Уметь: соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач, использовать офисные программы системы Windows: Word, Exel, PowerPoint, Prezi; работать с базами данных как средствами хранения и обработки больших объемов информации в сети Internet; соблюдать информационную безопасность; использовать антивирусную защиту; использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач; понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности; использовать базовые положения информатики для решения профессиональных задач; участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности.</p> <p>Владеть: навыками в области информатики, применения специальных и прикладных программных средств, работы в компьютерных сетях, защиты от несанкционированного вмешательства в информационные процессы, самостоятельной защиты информации в локальных сетях; способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений, в том числе</p>

		<p>на основе CRM-систем; готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности; готовностью к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации; готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.</p>
ОПК- 2	<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Знать: исторические этапы развития сервиса, особенности развития сервиса в России, состояние современной сферы услуг; виды сервиса; эволюцию маркетинга от ориентации на товары и рынки к ориентации на потребителей и взаимоотношения с ними; комплекс маркетинга в сфере услуг 7 «Р»; основные требования потребителей торговых предприятий в сфере сервисной политики: формирование структуры торгового предложения, обоснование цены, обоснование типа распределительной системы, структуры комплекса маркетинговых коммуникаций в сервисной деятельности; основы покупательской лояльности и методы формирования целевых покупательских групп; этапы разработки программ формирования лояльности клиентов; методы психологии, методы психодиагностики, экспресс-диагностику потребностей, мотивов и целей потребителя, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя, диагностику потребителя до начала контакта с ним, поведенческую диагностику вербальных и невербальных средств общения, составление социально-психологического паспорта личности потребителя, приемы изучения личности потребителя, выделение главных психологических особенностей потребителя; особенности развития сервиса в России, состояние современной сферы услуг, виды сервиса.</p> <p>Уметь: изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности, анализировать исторические факторы, определившие специфику сервисной системы России, генерировать идеи по расширению ассортимента услуг; проводить конкурентный анализ; разрабатывать эффективные стратегии для торговых предприятий в сфере сервисной политики, формировать конкурентные преимущества предоставляемого сервиса, рассчитывать экономические параметры маркетинговых решений в сервисной политике торговых предприятий;</p>

		<p>использовать различные подходы к формированию лояльности потребителей, проектировать стратегию и тактику объема и качества услуг, ценообразование при формировании программ лояльности; использовать базовые положения психодиагностики для решения профессиональных задач, анализировать значимые психологические процессы, взаимодействовать на основе принятых моральных и правовых норм, критически оценивать свои достоинства и недостатки, логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, работать в контактной зоне с потребителем, обосновывать выбор средств процесса сервиса, проводить исследования социально-психологического портрета личности; изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности, осуществлять визуальную оценку качества торговых услуг.</p> <p>Владеть: готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания, способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; методами формирования компонентов сервиса, расчета эффективности этих компонентов по различным критериям, выявления требуемого клиентами уровня качества ключевых компонентов сервиса, процедурами его измерения, взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками анализа и проектирования программ лояльности; методами расчета эффективности программ лояльности и способами удержания потребителей и повышения их лояльности; письменной и устной речью на русском языке, культурой мышления, приемами эффективного социального взаимодействия и работы в коллективе, методами организации и руководства, средствами самопознания и психодиагностики, способностью к диверсификации сервисной деятельности, готовностью к изучению отечественного и зарубежного опыта, к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя; способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; методами решения практических задач в выбранном направлении</p>
--	--	--

		сервиса с учетом требований потребителей.
ОПК- 3	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>Знать: виды сервисной деятельности, содержание основных категорий сервиса; теории организации обслуживания, способы и средства оказания услуг, социальное значение контакта в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; лучшие практики эффективного сервиса российских и зарубежных компаний; влияние технологии на управленческие решения в сфере сервиса; особенности разработки, создания и системы доставки услуг; особенности торгового дела в новых условиях хозяйствования, экономические методы регулирования торговли, методологию планирования хозяйственной деятельности торгового предприятия, технологию процесса инвестирования в торговом предприятии, особенности оптовой и розничной сети, способы создания торгового предприятия, торговые процессы и новые формы ведения торговли, требования к организации товароснабжения, современные формы ведения складского хозяйства, роль товарных запасов в повышении эффективности торговли; теоретические основы функционирования рыночной экономики, внешнюю и внутреннюю среду сервисных предприятий, функции и основные принципы менеджмента; роль менеджмента в управлении предприятием; общие закономерности планирования, организации, мотивации и контроля; основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса; политику государства в области предпринимательской деятельности в сфере сервиса, отечественную и зарубежную практику предпринимательской деятельности и технологию принятия решений, организационно-правовые формы предпринимательской деятельности, условия и ограничения их использования в сфере сервиса, особенности создания и функционирования предприятий сервиса различных форм хозяйствования; основные элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности в сервисе, структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; теоретические основы брендинга, особенности формирования бренда на предприятиях розничной торговли, связь бренда торгового предприятия и уровня сервиса, возможности</p>

		<p>брендинга для повышения конкурентоспособности; роль коммерческого банка в кредитно-денежном обращении, организационные основы деятельности кредитных организаций, технологию кредитования клиентов коммерческими банками; процессы и технологию сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: обеспечить взаимосвязь с потребителем; проводить стратификацию клиентской базы по различным критериям; выявлять потребности клиентов; систематизировать эти потребности; устанавливать и управлять взаимоотношениями с клиентами; проводить анализ уровня удовлетворенности клиентов объемом и уровнем предоставленного сервиса; измерять и формировать конкурентные преимущества предоставляемого сервиса; обосновывать экономические параметры сервисной деятельности; моделировать сценарии повышения эффективности бизнес - процессов в сфере сервиса; организовывать предпринимательство в сфере сервиса; принимать предпринимательские решения; оценивать их последствия и эффективность; разрабатывать бизнес-план торгового предприятия, определять оптимальный формат магазина с учетом его месторасположения, документально оформлять торговое предприятие при его строительстве, покупке, приобретении в лизинг, на основе франчайзинга, осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным, на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации сертификации работ и услуг; ставить и решать задачи в области своей профессиональной компетенции, обосновывать направления развития предприятия, владеть методическим аппаратом, позволяющим исследовать, анализировать и прогнозировать явления в области менеджмента, выбирать необходимые методы исследования, модифицировать существующие и разрабатывать новые методы, исходя из задач конкретного исследования; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; оценивать состояние и перспективы развития организации сервиса; формулировать и оценивать бизнес-идеи; разрабатывать стратегию деловой активности и прогнозировать перспективы развития</p>
--	--	---

		<p>предпринимательского пространства; рассчитывать выгоды и возможные потери от предпринимательской деятельности, прогнозировать экономические результаты; обосновывать выбор источников финансирования при организации предпринимательской деятельности; анализировать бренд предприятия сервиса, его силу у целевой аудитории; понимать соответствие бренда выбранной стратегии и позиции бренда; ориентироваться в вопросах организации процесса сервиса в коммерческих банках, разбираться во всем спектре банковских операций; анализировать процесс сервиса, выбирать ресурсы и средства его осуществления с учетом требований потребителей.</p> <p>Владеть: методами формирования и обращения с клиентскими базами; техникой формирования компонентов сервиса для различных сегментов клиентской базы, анализом эффективности этих компонентов по различным критериям; методами обеспечения требуемого клиентами уровня качества ключевых компонентов сервиса и процедурами его измерения; методами взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; приемами практического применения лучших практик сервисной деятельности; разработкой планов размещения торгово-технологического оборудования в контактных с клиентами зонах; приемами разрешения конфликтных ситуаций с клиентами; навыками документального оформления и организации торгового предприятия, способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами; готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений; готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов; методами управления, методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности, навыками менеджмента в сервисе; умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основами профессиональной этики и этикета; навыками работы с информационными системами;</p>
--	--	--

		методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; навыками определения ценности бренда, позиционирования бренда, управления брендом и ребрендингом; навыками работы с бренд-буком; навыками научно-исследовательской работы по тематике рефератов, методиками решения задач; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса с учетом требований потребителей.
ПК Профессиональные компетенции		
ПК- 1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p><u>Знать:</u> основы экономики, организации труда, производства и управления, оформления предприятий розничной торговли;</p> <p>основы маркетинга; основные этапы развития мерчандайзинга; организацию мерчандайзинга; значение мерчандайзинга как средства маркетинговой коммуникации; способы организации функции мерчандайзинга в компании; организацию размещения и выкладки, включая вопросы особенностей размещения товара в торговом зале, общих правил выкладки товара, а также системы освещения, арома-маркетинга, музыки, рекламно-информационной поддержки; классификации и описания основных POS-материалов; рекламно-информационную поддержку, включая вопросы рекламного оформления места продажи, торгового оборудования; систему маркетинга, особенности продвижения услуг; теоретические основы прямых продаж, особенности организации прямых продаж на предприятии; инструменты прямого маркетинга, условия и факторы, определяющие их эффективность; <u>методы, принципы, инструментарий теории решения нестандартных задач;</u> основные элементы системы продаж; значение розничной торговли в экономике, сущность ее категорий, принципы построения и возлагаемые на нее функции; виды розничных торговых сетей и их характеристику; типизацию и специализацию розничной торговой сети; <u>основы экономики, организации труда, производства и управления; формы и методы производственно-хозяйственной деятельности; порядок и методы технико-экономического и текущего планирования;</u> основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле; технологию приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки; правила торгового обслуживания и торговли товарами; требования к обслуживающему персоналу;</p>

		<p>нормативную документацию по защите прав потребителей, услуги розничной торговли, их классификацию и качество.</p> <p>Уметь: создавать благоприятную атмосферу, стимулирующую покупки в местах продаж, управлять процессом принятия решения о покупке, демонстрировать покупателям наибольшую ценность своего товарного предложения, использовать особенности поведения покупателей в зависимости от их традиций для направленной коррекции их активности в местах продаж, осуществлять на научной основе анализ эффективности воздействия различных стимулов на покупательскую активность; оперативно реагировать на меняющуюся конъюнктуру рынка товаров с учетом изменения потребностей; выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; применять инструменты прямого маркетинга и продаж на практике; оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, работать в «контактной зоне»; выбирать инструменты анализа системы продаж компании, осуществлять поиск и проверку данных, необходимых для построения системы продаж; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; оценить правильность форматирования и позиционирования субъектов розничной торговли; выделить целевую покупательскую аудиторию, разработать и провести правильное позиционирование уникального торгового предложения (цепочка ценностей, категорийный менеджмент и мерчандайзинг), оценить его эффективность и пути совершенствования (бенчмаркинг).</p> <p>Владеть: методами оптимизации использования пространства торгового зала и торгового оборудования, разработкой планов размещения торгово-технологического оборудования в контактных с клиентами зонах, навыками разработки инструментов мерчандайзинга; культурой мышления; способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов;</p> <p>готовностью к работе в контактной зоне с потребителем; готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя;</p> <p>готовностью к компромиссу с потребителем по</p>
--	--	--

		<p>возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем; навыками форматирования мест продажи, маркетингового анализа внешней и конкурентной среды; методологией маркетинговых коммуникаций в контактной зоне мест продажи (мерчандайзинг); навыками повышения эффективности организации контактной зоны.</p>
ПК- 2	<p>Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; <u>принципы построения организационно-управленческих структур организаций</u>; принципы, средства и методы разработки производственного, финансового, маркетингового плана; <u>основы экономики, организации труда и организации производства</u>; экономические аспекты функционирования торгового предприятия или предприятия сервиса: основные и оборотные средства, издержки обращения, формирование доходов и прибыли; <u>методы, принципы, инструментарий теории решения нестандартных задач</u>; основы ценообразования; методологию и теоретический аппарат ценообразования; факторы, влияющие на уровень цены; статистику цен; классификацию цен; роль государства в регулировании цен; основные экономические показатели работы предприятия сервиса, методы расчета экономических показателей, процессы, происходящие в финансовой, кредитной и денежной политике и их влияние на эффективность деятельности предприятий сервиса; основные категории товароведения и их взаимосвязь; методы анализа потребительной стоимости; виды и методы классификации и кодирования товаров; виды, показатели и методы управления ассортиментом; факторы, формирующие и сохраняющие качество товаров; общие и специфические требования, предъявляемые к товарам; номенклатуру потребительских свойств товаров; основные процедуры при контроле качества товаров; основы идентификации товаров; основные понятия в области товарной экспертизы; принципы, виды, объекты, субъекты, средства товарной экспертизы; правила, порядок производства и оформления результатов экспертизы товаров в экспертной организации; действующие стандарты и технические условия на разрабатываемую продукцию; безопасность товаров и сохранение среды обитания; риски; факторы опасности; виды опасности и природу их происхождения; государственную систему</p>

		<p>обеспечения безопасности; основные нормативные документы; медико-биологические аспекты нормирования показателей безопасности; микробиологические, токсикологические и клинические испытания товаров; методы осмотра продукции и обнаружения дефектов;</p> <p>теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов; основные понятия, термины и их определения в области технического регулирования; основные цели и принципы стандартизации; теоретические основы метрологии; формы оценки и подтверждения соответствия; основные нормативные и правовые документы; последовательность и технику проведения измерений, наблюдений и экспериментов; контрольно-измерительную аппаратуру и правила ее использования.</p> <p>Уметь: <u>выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес - единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий;</u> <u>работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп;</u> <u>разрабатывать планы производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</u> <u>разрабатывать типовые организационные схемы с использованием стандартных инструментов и методик моделирования и проектирования бизнес-процессов;</u> <u>обосновывать мероприятия по реинжинирингу бизнес-процессов на основе расчета и анализа показателей экономической эффективности инвестиций;</u> использовать методы и средства анализа рынка и конкурентной среды; определять основные и оборотные средства торгового предприятия, издержки обращения, формирование доходов и прибыли торгового предприятия; выполнять конкретные экономические расчеты; выбирать наиболее рациональные пути реализации хозяйственных решений; оценивать экономическую эффективность решений в области ценообразования, планировать производственно- хозяйственную</p>
--	--	--

		<p>деятельность предприятий сервиса в зависимости от изменений конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; определять ресурсы предприятия, экономические показатели его деятельности, использовать в выпускной квалификационной работе основы организации торговых предприятий и предприятий сервиса, оценивать состояние конкуренции, анализировать проблему и разрабатывать мероприятия для ее решения;</p> <p>систематизировать и обобщать информацию о товарах, их свойствах; работать с нормативной и технической документацией в области товароведения, оценки качества, совершенствования ассортимента и экспертизы товаров; определять основные направления формирования эффективной структуры ассортимента; применять методы контроля качества товаров и обрабатывать результаты контроля; определять порядок операций при проведении экспертизы товаров; устанавливать соответствие содержания маркировки товаров установленным требованиям (в том числе обязательным требованиям, предъявляемым к информации для потребителей); анализировать технологические и материаловедческие характеристики инновационной продукции при разработке проектов ее производства, оценивать показатели ее совокупной стоимости владения;</p> <p>использовать знания в области защиты прав потребителей; определять факторы опасности и виды опасности и природу их происхождения; соблюдать действующее законодательство и требования нормативных документов;</p> <p>использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; работать с нормативно-правовой и технической документацией в области оценки качества и подтверждения соответствия товаров (техническими регламентами, стандартами, классификаторами, сертификатами соответствия и др.); проводить измерения и обрабатывать результаты; организовывать метрологический контроль торгово-технологического оборудования, проводить процедуры подтверждения соответствия.</p> <p>Владеть: навыками организации и планирования деятельности предприятия сервиса, в том числе составления бизнес-плана; методами расчёта</p>
--	--	---

		<p>основных технико-экономических показателей торгового или сервисного предприятия, навыками выполнения экономических расчётов и анализа эффективности деятельности торгового или сервисного предприятия; способами разработки ценовой стратегии организации, планирования и осуществления мероприятий, направленных на ее реализацию с учетом отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; навыками анализа проблемных ситуаций в профессиональной деятельности, навыками экономического обоснования выпускной квалификационной работ;</p> <p>методами классификации и кодирования товаров, методами и средствами определения показателей ассортимента и качества товаров и способами сохранения качества товаров; методами и средствами естественно-научных дисциплин для оценки потребительских свойств товаров; методологией товароведения для решения коммерческих задач в современных экономических условиях;</p> <p>рациональными способами и методами хранения, транспортирования и реализации товаров; методикой проведения экспертизы качества товаров; навыками оценки соответствия маркировки установленным требованиям; методами и средствами идентификации, экспертизы, оценки качества и безопасности товаров; навыками работы с технической документацией, необходимой для товароведной деятельности;</p> <p>навыками работы с действующими законодательными и нормативными документами в области качества и безопасности пищевых продуктов и продовольственного сырья, навыками гигиенической оценки пищевых продуктов с целью подтверждения их безопасности для человека;</p> <p>навыками работы с информационными системами; методологией поиска и использования действующих нормативно-правовых документов, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности, в том числе технических регламентов, стандартов, сводов правил и т.д.; навыками проведения современных измерений и процедур подтверждения соответствия; методами обработки результатов измерений; навыками организации поверки и калибровки технических средств измерений.</p>
ПК-6	<p>Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг,</p>	<p>Знать: основные факторы, влияющие на поведение потребителей, этапы принятия решения о покупке, основы консьюмеризма; основы рыночной экономики, менеджмента и</p>

	<p>соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>маркетинга, специфику их применения в сфере сервиса; основные школы маркетинга в сфере услуг и их эволюцию; передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции (услуг); перспективы технического развития организации;</p> <p>основные термины и определения технологических инноваций, классификацию и основы технологий; влияние технологий на общественное развитие; составляющие современного производства товаров или услуг; способы организации труда, индивидуальной и коллективной работы; основные этапы проектной деятельности; стандарты обслуживания клиентов и методологию оценки его уровня, особенности разработки и внедрения торговой услуги; оборудование и правила его технической эксплуатации; организационно - распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственной деятельности.</p> <p>Уметь: выделять и учитывать поведенческие особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p>выделять и учитывать основные особенности комплекса 7 «Р» в процессе сервиса по отношению к разным сферам деятельности; проводить оценку уровня и качества обслуживания в сегменте В2Ви В2С; использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции;</p> <p>использовать в технологической деятельности методы решения творческих задач, проектировать услугу, оформлять процесс и результаты проектной деятельности, выбирать средства и методы реализации проекта, планировать возможное продвижение услуги на рынке услуг; устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; обобщать и использовать теоретические знания и практический опыт при решении организационно-управленческих задач;</p> <p>работать с организационно-распорядительной и технической документацией, понимать схемы бизнес-процессов.</p> <p>Владеть: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с имеющимися потребностями и социально - психологическими</p>
--	---	--

		<p>особенностями потребителей; умением использовать специфику маркетинга при работе и обслуживании потребителей для повышения эффективности функционирования организаций различных сфер деятельности; способностью разрабатывать маркетинговые мероприятия по совершенствованию товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятий различных отраслей и сфер деятельности; навыками для проектирования материальных объектов или услуг, повышения эффективности своей практической сервисной деятельности; способностью организации трудовой деятельности при коллективной форме труда на предприятиях сервиса; методами решения практических задач в выбранном направлении сервиса с учетом требований потребителей.</p>
ПК-7	<p>Готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>Знать: значение информации по отечественному и зарубежному опыту эффективной практической деятельности торговых предприятий в сфере сервиса, способы ее получения, обработки, использования и защиты; теоретические основы маркетинговых коммуникаций, особенности использования инструментария маркетинговых коммуникаций; цели, объекты, субъекты, принципы, средства, сферу применения, правовое регулирование рекламной деятельности, мероприятий по стимулированию сбыта; организацию рекламных акций и кампаний, оценку их эффективности; эффективные приёмы сейлз-промоушн; правила использования интегрированных маркетинговых коммуникаций; основы делового общения и бизнес – коммуникаций; передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции. Уметь: на основе базовых знаний организовать на научной основе и проводить маркетинговые исследования, анализировать их результаты с целью повышения эффективности сервисной деятельности торговых предприятий, изучения и понимания конъюнктуры рынка; использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач; соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно</p>

		<p>клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов; выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности; составлять рекламные сообщения, выбирать носители рекламы с учетом финансовых возможностей организации и целесообразности; организовывать рекламные акции и оценивать их эффективность; организовывать пиар-кампании; организовывать кампании по стимулированию сбыта; работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп; использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач.</p> <p>Владеть: основными методами, способами и средствами получения и обработки информации, навыками работы с компьютером, программным обеспечением и Интернетом, самостоятельного планирования, осуществления и анализа данных маркетинговых исследований с учетом национальных и демографических факторов; умениями и навыками организации рекламной кампании, пиар-кампании, кампании директ-майл, улучшения связи с потребителем.</p>
--	--	---

Дополнительная компетенция

ОКв- 1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	<p>Знать: элементы теории множеств и линейной алгебры, теорию пределов, дифференцирование и интегрирование функций одной переменной, обыкновенные дифференциальные уравнения, числовые и функциональные ряды; классы систем массового обслуживания, определения и формулировки теорем, позволяющие моделировать реальные СМО методами теории массового обслуживания; основы поведения людей, действующих на основе представлений о предстоящих экономических событиях, в том числе об изменениях монетарной и фискальной политик государства, основные положения теорий Гейлора, Кейнса, Лукаса, Сарджента, Симса; основные законы и понятия химии; современные представления о строении атома и вещества; основные закономерности построения периодической</p>
--------	--	--

		<p>системы Д.И. Менделеева, связь свойств элементов с их положением в периодической системе Д.И. Менделеева; основные положения химической термодинамики и кинетики химических реакций; способы выражения состава растворов; ионные равновесия в растворах электролитах; водородный показатель и расчет его значений для сильных и слабых кислот и оснований; основные закономерности протекания окислительно - восстановительных реакций; строение и номенклатуру комплексных соединений; базовые положения естественных наук.</p> <p>Уметь: решать типовые математические задачи, используемые при принятии управленческих решений; формулировать задачи и подбирать для них системы массового обслуживания, для которых строить математические модели, рассчитывать показатели эффективности их функционирования, осуществлять рациональный выбор системы и процесса обслуживания, анализировать результаты и делать выводы; использовать макроэкономические модели в прогнозировании рядов макроэкономических переменных, применять методы статистической оценки макроэкономических моделей, статистические исследования и анализ макроэкономических моделей;</p> <p>использовать полученные знания для расчетов по химическим формулам и уравнениям; применять основные данные термодинамики и кинетики для характеристики химических реакций; решать типовые задачи по основным разделам курса физики на основе базовых положений.</p> <p>Владеть: навыками использования математических методов при изучении сопутствующих дисциплин и в практической деятельности; навыками применения современного математического инструментария для решения экономических и практических задач, методикой построения, анализа и применения математических моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических явлений и процессов; навыками применения макроэкономических моделей в практике торгового предпринимательства и экономических расчетов на предприятиях сервиса; навыками приготовления растворов заданного количественного состава; навыками проведения химических экспериментов и пользования справочной литературой; методами проведения физических измерений, методами оценки погрешностей при проведении эксперимента.</p>
--	--	---

4.2 Планируемые результаты обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения АОПОП ВО

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Б1.Б1. Иностранный язык		
ОК-3	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>Знать: основные фонетические лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого иностранного языка и его отличия от русского языка; основные различия письменной и устной речи; лексический и грамматический минимум, необходимый для осуществления межличностного и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах.</p> <p>Уметь: выявлять сходства и различия в системах русского и иностранного языков; использовать полученные знания по иностранному и русскому языку для реализации коммуникативного намерения с целью межличностного и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах.</p> <p>Владеть: языковой компетенцией, достаточной для избирательного и вариативного выбора языковых средств, сознательного переноса языковых средств из одного вида речевой деятельности в другой при осуществлении межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>
Б1.Б2. Философия		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>Знать: основы философских знаний.</p> <p>Уметь: формировать мировоззренческую позицию.</p> <p>Владеть:</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		философскими знаниями и категориальным аппаратом науки.
Б1.Б3. Основы социального государства		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>Знать: основные определения социального государства, современные представления о природе социального государства и его моделях, опыте реализации идей социального государства в развитых странах, особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни.</p> <p>Уметь: выполнять современные требования к социальной политике, применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения.</p> <p>Владеть: навыками учета стандартов социального государства в профессиональной деятельности, основами формирования социальных отношений в обществе.</p>
Б1.Б4. История		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>Знать: основные этапы и закономерности исторического развития общества</p> <p>Уметь: формировать гражданскую позицию</p> <p>Владеть: историческими знаниями и использовать их при анализе современной ситуации</p>
Б1.Б5. Экономика		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p>Знать: основные понятия, категории и инструменты экономической теории.</p> <p>Уметь:</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>использовать источники экономической, социальной, управленческой информации;</p> <p>анализировать во взаимосвязи экономические явления, процессы и институты на макроуровне.</p> <p>Владеть: экономической терминологией и лексикой данной дисциплины.</p>
Б1.Б6. Политология		
ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p>Знать: место и функции политики в механизме жизнедеятельности современного общества, основные положения политологии, произведения классиков политической мысли; тенденции мировой политики и международных отношений, российские политические традиции, национально-государственные интересы России в новой геополитической ситуации; особенности становления гражданского общества в России.</p> <p>Уметь: логически верно, аргументировано и ясно осуществлять политологический анализ, использовать знания и навыки, полученные в области политологии при решении социальных и профессиональных задач, анализировать социально значимые процессы и явления, ответственно участвовать в общественно-политической жизни; социально взаимодействовать на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов, демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре.</p> <p>Владеть: готовностью к выполнению гражданского долга и проявлению патриотизма; культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире; способностью участвовать в общественно-политической жизни, социально взаимодействовать на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов;</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		способностью демонстрировать уважение к людям, проявлять толерантность к другой культуре; готовностью признавать равные права и равные возможности для мужчин и женщин в гражданском обществе России.
Б1.Б7. Культурология		
ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Уметь: работать в коллективе. Владеть: способностью толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия.
Б1.Б8. Правоведение		
ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	Знать: основные положения конституции РФ, нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности, правовое положение субъектов права, права и обязанности работника и работодателя. Уметь: использовать необходимые нормативные правовые документы, защищать свои права в соответствии с действующим законодательством, анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения. Владеть: способностью, оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений.
Б1.Б9. Социология		
ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать	Знать: основные категории и положения социологии, социологические теории и

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>школы в объеме вузовского курса, основные методы получения, анализа и практического использования социологической информации, закономерности и механизмы социальных процессов и отношений, основные социальные регуляторы, актуальные проблемы, характеристики и тенденции развития современного российского общества.</p> <p>Уметь: анализировать данные о социальных процессах; использовать основные положения и методы социологии в профессиональной деятельности; отбирать и анализировать данные о социальных процессах; давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам.</p> <p>Владеть: общесоциологической культурой, понятийным аппаратом современной социологии, способами самостоятельной работы с социологической литературой, навыками анализа социологических источников, методами социологического анализа общественных явлений и процессов.</p>
Б1.Б 10. Математика		
ОК-5	Способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать: классические разделы математики, ее связь с компьютерной математикой, понимать суть задач каждого из основных математических разделов, представлять взаимосвязи разделов математики с основными типовыми профессиональными задачами.</p> <p>Уметь: решать типовые задачи, используемые при принятии управленческих решений; использовать язык и символику математики при построении организационно-управленческих моделей; выявлять реальные возможности и ограниченность математических методов без компьютерной математики при анализе и</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>решении задач социально-экономической и организационно-управленческой природы.</p> <p>Владеть: навыками самостоятельного приобретения новых знаний, а также навыками передачи знаний, связанных с использованием математики в организационно-управленческих исследованиях.</p>
ОКв-1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	<p>Знать: элементы теории множеств и линейной алгебры, теорию пределов, дифференцирование и интегрирование функций одной переменной, обыкновенные дифференциальные уравнения, числовые и функциональные ряды.</p> <p>Уметь: решать типовые математические задачи, используемые при принятии управленческих решений.</p> <p>Владеть: навыками использования математических методов при изучении сопутствующих дисциплин и в практической деятельности.</p>
Б1.Б 11. Информатика		
ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	<p>Знать: методы и способы получения, хранения и переработки информации, в том числе «Облачные»; структуру локальных и глобальных компьютерных сетей; технические характеристики компьютера и прикладного обеспечения, архитектуру компьютера, классификацию специального и универсального программного обеспечения.</p> <p>Уметь: соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач, использовать офисные программы системы Windows: Word, Exel, PowerPoint, Prezi; работать с базами данных как средствами хранения и обработки больших объемов информации в сети Internet; соблюдать информационную безопасность; использовать антивирусную защиту.</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		Владеть: навыками в области информатики, применения специальных и прикладных программных средств, работы в компьютерных сетях, защиты от несанкционированного вмешательства в информационные процессы, самостоятельной защиты информации в локальных сетях.
Б1.Б 12. Экология		
ОК-8	Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Знать: основные понятия и законы экологии; экосистемы; источники, виды и последствия загрязнения окружающей среды; экологические принципы рационального использования природных ресурсов; экологические аспекты производства продуктов питания; организационно-правовые и экономические методы управления качеством окружающей среды; экозащитные технологии; основные формы международного сотрудничества. Уметь: определять виды и последствия загрязнения окружающей среды, придерживаться экологических принципов рационального использования природных ресурсов; пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Владеть: способностью применять природоохранные мероприятия и ресурсосберегающие технологии, умением реализовать экологические принципы рационального использования природных ресурсов и охраны окружающей среды.
Б1.Б 13. Химия		
ОКв-1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	Знать: основные законы и понятия химии; современные представления о строении атома и вещества; основные закономерности построения периодической системы Д.И. Менделеева, связь свойств элементов с их положением

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>в периодической системе Д.И. Менделеева; основные положения химической термодинамики и кинетики химических реакций; способы выражения состава растворов; ионные равновесия в растворах электролитах; водородный показатель и расчет его значений для сильных и слабых кислот и оснований; основные закономерности протекания окислительно-восстановительных реакций; строение и номенклатуру комплексных соединений.</p> <p>Уметь: использовать полученные знания для расчетов по химическим формулам и уравнениям; применять основные данные термодинамики и кинетики для характеристики химических реакций.</p> <p>Владеть: навыками приготовления растворов заданного количественного состава; навыками проведения химических экспериментов и пользования справочной литературой.</p>
Б1.Б 14. Физика		
ОКв-1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	<p>Знать: базовые положения естественных наук.</p> <p>Уметь: решать типовые задачи по основным разделам курса физики на основе базовых положений.</p> <p>Владеть: методами проведения физических измерений, методами оценки погрешностей при проведении эксперимента.</p>
Б1.Б 15. Основы сервиса		
ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать: исторические этапы развития сервиса, особенности развития сервиса в России, состояние современной сферы услуг; виды сервиса.</p> <p>Уметь: изучать научно-техническую</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности, анализировать исторические факторы, определившие специфику сервисной системы России, генерировать идеи по расширению ассортимента услуг.</p> <p>Владеть: готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания, способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>
Б1.Б 16. Безопасность жизнедеятельности		
ОК-8	<p>Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p>Знать: основные природные и техносферные опасности, их свойства и характеристики, характер воздействия вредных и опасных факторов на человека и природную среду, методы защиты от них применительно к сфере своей профессиональной деятельности; основные способы и меры по защите населения от аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>Уметь: применять различные способы защиты населения от последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации, выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности и способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности; планировать мероприятия по защите работников, обучающихся и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;</p> <p>Владеть:</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; понятийно- терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды; различными способами защиты населения от последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</p>
Б1.Б 17. Сервисология		
ОПК-3	<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Знать: содержание ключевых категорий о потребностях человека (потребности, их динамика, способы и средства их удовлетворения, желания, интерес, стимул, мотив); теории и классификации потребностей; процесс удовлетворения потребностей; основные подходы к пониманию и описанию поведения покупателей в местах продаж, в процессе формирования и удовлетворения потребностей.</p> <p>Уметь: работать в “контактной зоне” как сфере реализации сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; прогнозировать спрос и предложение на услуги.</p> <p>Владеть: навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.</p>
Б1.Б 18. Сервисная деятельность		
ОПК-3	<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Знать: виды сервисной деятельности, содержание основных категорий сервиса; теории организации обслуживания, способы и средства оказания услуг,</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>социальное значение контакта в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; лучшие практики эффективного сервиса российских и зарубежных компаний; влияние технологии на управленческие решения в сфере сервиса; особенности разработки, создания и системы доставки услуг.</p> <p>Уметь: обеспечить взаимосвязь с потребителем; проводить стратификацию клиентской базы по различным критериям; выявлять потребности клиентов; систематизировать эти потребности; устанавливать и управлять взаимоотношениями с клиентами; проводить анализ уровня удовлетворенности клиентов объемом и уровнем предоставленного сервиса; измерять и формировать конкурентные преимущества предоставляемого сервиса; обосновывать экономические параметры сервисной деятельности; моделировать сценарии повышения эффективности бизнес - процессов в сфере сервиса; организовывать предпринимательство в сфере сервиса; принимать предпринимательские решения; оценивать их последствия и эффективность.</p> <p>Владеть: методами формирования и обращения с клиентскими базами; техникой формирования компонентов сервиса для различных сегментов клиентской базы, анализом эффективности этих компонентов по различным критериям; методами обеспечения требуемого клиентами уровня качества ключевых компонентов сервиса и процедурами его измерения; методами взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; приемами практического</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		применения лучших практик сервисной деятельности; разработкой планов размещения торгово-технологического оборудования в контактных с клиентами зонах; приемами разрешения конфликтных ситуаций с клиентами.
Б1.Б 19. Психодиагностика		
ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать: методы психологии, методы психодиагностики, экспресс-диагностику потребностей, мотивов и целей потребителя, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя, диагностику потребителя до начала контакта с ним, поведенческую диагностику вербальных и невербальных средств общения, составление социально-психологического паспорта личности потребителя, приемы изучения личности потребителя, выделение главных психологических особенностей потребителя.</p> <p>Уметь: использовать базовые положения психодиагностики для решения профессиональных задач, анализировать значимые психологические процессы, взаимодействовать на основе принятых моральных и правовых норм, критически оценивать свои достоинства и недостатки, логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, работать в контактной зоне с потребителем, обосновывать выбор средств процесса сервиса, проводить исследования социально-психологического портрета личности.</p> <p>Владеть: письменной и устной речью на русском языке, культурой мышления, приемами эффективного социального взаимодействия и работы в коллективе, методами организации и руководства, средствами самопознания и</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		психодиагностики, способностью к диверсификации сервисной деятельности, готовностью к изучению отечественного и зарубежного опыта, к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя.
Б1.Б 20. Маркетинг в сервисе		
ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать: эволюцию маркетинга от ориентации на товары и рынки к ориентации на потребителей и взаимоотношения с ними; комплекс маркетинга в сфере услуг 7 «Р»; основные требования потребителей торговых предприятий в сфере сервисной политики: формирование структуры торгового предложения, обоснование цены, обоснование типа распределительной системы, структуры комплекса маркетинговых коммуникаций в сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: проводить конкурентный анализ; разрабатывать эффективные стратегии для торговых предприятий в сфере сервисной политики, формировать конкурентные преимущества предоставляемого сервиса, рассчитывать экономические параметры маркетинговых решений в сервисной политике торговых предприятий.</p> <p>Владеть: методами формирования компонентов сервиса, расчета эффективности этих компонентов по различным критериям, выявления требуемого клиентами уровня качества ключевых компонентов сервиса, процедурами его измерения, взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности.</p>
Б1.Б 21. Информационные технологии в сервисе		
ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе	Знать: понятие и классификацию информационных технологий, виды информационного обслуживания,

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	информационные системы в торговле. Уметь: использовать информационные системы в торговле; регистрироваться в системах доступа к электронным ресурсам, проходить авторизацию на ресурсах, осуществлять поисковые запросы и правильно интерпретировать информацию. Владеть: средствами реализации информационных процессов, способами обратной связи с партнерами по бизнесу и государственными регулирующими органами, способами обратной связи и коммуникаций с информационными и библиографическими ресурсами.
Б1.Б 22. Физическая культура и спорт		
ОК-5	Способностью к самоорганизации и самообразованию	Знать: социальную роль физической культуры в развитии личности и подготовке ее к профессиональной деятельности. Уметь: выстраивать перспективные линии саморазвития и самосовершенствования. Владеть: средствами самостоятельного достижения должного уровня физической подготовленности.
ОК-7	Способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	Знать: влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек; способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности; правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности. Уметь: выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры, комплексы упражнений атлетической гимнастики; выполнять простейшие приемы самомассажа и

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>релаксации; использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для: повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья подготовки к профессиональной деятельности и службе в Вооруженных Силах Российской Федерации; организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях, в процессе активной творческой деятельности по формированию здорового образа жизни.</p> <p>Владеть: средствами самостоятельного достижения должного уровня физической подготовленности</p>
Б1.В.ОД.1 Ценообразование		
ПК-2	<p>Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>Знать: основы ценообразования; методологию и теоретический аппарат ценообразования; факторы, влияющие на уровень цены; статистику цен; классификацию цен; роль государства в регулировании цен.</p> <p>Уметь: выполнять конкретные экономические расчеты; выбирать наиболее рациональные пути реализации хозяйственных решений; оценивать экономическую эффективность решений в области ценообразования, планировать производственно- хозяйственную деятельность предприятий сервиса в зависимости от изменений конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.</p> <p>Владеть: способами разработки ценовой стратегии организации, планирования и осуществления мероприятий, направленных на ее реализацию с учетом отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Б1.В.ОД.2 Теоретические основы товароведения		
ПК-2	<p>Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>Знать: основные категории товароведения и их взаимосвязь; методы анализа потребительской стоимости; виды и методы классификации и кодирования товаров; виды, показатели и методы управления ассортиментом; факторы, формирующие и сохраняющие качество товаров; общие и специфические требования, предъявляемые к товарам; номенклатуру потребительских свойств товаров; основные процедуры при контроле качества товаров; основы идентификации товаров; основные понятия в области товарной экспертизы; принципы, виды, объекты, субъекты, средства товарной экспертизы; правила, порядок производства и оформления результатов экспертизы товаров в экспертной организации; действующие стандарты и технические условия на разрабатываемую продукцию.</p> <p>Уметь: систематизировать и обобщать информацию о товарах, их свойствах; работать с нормативной и технической документацией в области товароведения, оценки качества, совершенствования ассортимента и экспертизы товаров; определять основные направления формирования эффективной структуры ассортимента; применять методы контроля качества товаров и обрабатывать результаты контроля; определять порядок операций при проведении экспертизы товаров; устанавливать соответствие содержания маркировки товаров установленным требованиям (в том числе обязательным требованиям, предъявляемым к информации для потребителей); анализировать технологические и материаловедческие характеристики инновационной продукции при разработке проектов ее производства,</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>оценивать показатели ее совокупной стоимости владения.</p> <p>Владеть: методами классификации и кодирования товаров, методами и средствами определения показателей ассортимента и качества товаров и способами сохранения качества товаров; методами и средствами естественно-научных дисциплин для оценки потребительских свойств товаров; методологией товароведения для решения коммерческих задач в современных экономических условиях; рациональными способами и методами хранения, транспортирования и реализации товаров; методикой проведения экспертизы качества товаров; навыками оценки соответствия маркировки установленным требованиям; методами и средствами идентификации, экспертизы, оценки качества и безопасности товаров; навыками работы с технической документацией, необходимой для товароведной деятельности.</p>
Б1.В.ОД.3 Бухгалтерский учет		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p>Знать: сущность и методы бухгалтерского учета, основы его организации, учетную политику организации, бухгалтерский учет расчетов, основных средств, нематериальных активов и других объектов, бухгалтерскую отчетность и ее международные стандарты, автоматизацию бухгалтерского учета.</p> <p>Уметь: проводить учет товаров и материальных ценностей; оценивать и анализировать финансовые возможности предприятий, пользоваться нормативными документами, регламентирующими бухгалтерскую деятельность.</p> <p>Владеть: навыками работы с действующими федеральными законами и нормативными документами,</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		регламентирующими бухгалтерскую деятельность.
Б1.В.ОД.4 Поведение потребителей		
ПК-6	Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>Знать: основные факторы, влияющие на поведение потребителей, этапы принятия решения о покупке, основы консьюмеризма.</p> <p>Уметь: выделять и учитывать поведенческие особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с имеющимися потребностями и социально - психологическими особенностями потребителей.</p>
Б1.В.ОД.5 Торговое дело		
ОПК-3	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>Знать: особенности торгового дела в новых условиях хозяйствования, экономические методы регулирования торговли, методологию планирования хозяйственной деятельности торгового предприятия, технологию процесса инвестирования в торговом предприятии, особенности оптовой и розничной сети, способы создания торгового предприятия, торговые процессы и новые формы ведения торговли, требования к организации товароснабжения, современные формы ведения складского хозяйства, роль товарных запасов в повышении эффективности торговли.</p> <p>Уметь: разрабатывать бизнес-план торгового предприятия, определять оптимальный формат магазина с учетом его месторасположения, документально оформлять торговое предприятие при его строительстве, покупке, приобретении в лизинг, на основе франчайзинга, осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>сотрудников, оказывать помощь подчиненным, на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг.</p> <p>Владеть: навыками документального оформления и организации торгового предприятия, способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами; готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений; готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.</p>
Б1.В.ОД.6 Маркетинг в отраслях и сферах деятельности		
ПК-6	<p>Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Знать: основы рыночной экономики, менеджмента и маркетинга, специфику их применения в сфере сервиса; основные школы маркетинга в сфере услуг и их эволюцию; передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции (услуг); перспективы технического развития организации.</p> <p>Уметь: выделять и учитывать основные особенности комплекса 7 «Р» в процессе сервиса по отношению к разным сферам деятельности; проводить оценку уровня и качества обслуживания в сегменте В2В и В2С; использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции.</p> <p>Владеть: умением использовать специфику маркетинга при работе и обслуживании потребителей для повышения эффективности функционирования организаций различных сфер деятельности; способностью разрабатывать маркетинговые мероприятия по совершенствованию товарной, ценовой, распределительной и коммуникационной политики предприятий различных отраслей и сфер деятельности.</p>
Б1.В.ОД.7 Маркетинговые исследования		
ПК-7	<p>Готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>Знать: значение информации по отечественному и зарубежному опыту эффективной практической деятельности торговых предприятий в сфере сервиса, способы ее получения, обработки, использования и защиты.</p> <p>Уметь: на основе базовых знаний организовать на научной основе и проводить маркетинговые исследования, анализировать их результаты с целью повышения эффективности сервисной деятельности торговых предприятий, изучения и понимания конъюнктуры рынка; использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач; соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов.</p> <p>Владеть: основными методами, способами и средствами получения и обработки информации, навыками работы с компьютером, программным обеспечением и Интернетом,</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		самостоятельного планирования, осуществления и анализа данных маркетинговых исследований с учетом национальных и демографических факторов.
Б1.В.ОД.8 Безопасность товаров		
ПК-2	Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>Знать: безопасность товаров и сохранение среды обитания; риски; факторы опасности; виды опасности и природу их происхождения; государственную систему обеспечения безопасности; основные нормативные документы; медико-биологические аспекты нормирования показателей безопасности; микробиологические, токсикологические и клинические испытания товаров; методы осмотра продукции и обнаружения дефектов.</p> <p>Уметь: использовать знания в области защиты прав потребителей; определять факторы опасности и виды опасности и природу их происхождения; соблюдать действующее законодательство и требования нормативных документов.</p> <p>Владеть: навыками работы с действующими законодательными и нормативными документами в области качества и безопасности пищевых продуктов и продовольственного сырья, навыками гигиенической оценки пищевых продуктов с целью подтверждения их безопасности для человека.</p>
Б1.В.ОД.9 Введение в направление		
ОК-5	Способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать: социальную значимость своей будущей профессии, объекты профессиональной деятельности (товары, услуги, потребности, процессы); виды профессиональной деятельности; компетенции бакалавров (общекультурные и профессиональные); образовательные траектории получения знаний, умений, навыков, компетенций</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>(учебные дисциплины, образовательный контент, виды и содержание практик, выпускной квалификационной работы), место и роль своей будущей профессиональной деятельности на глобальном, национальном и региональном рынках труда.</p> <p>Уметь: анализировать социально-значимые проблемы и процессы глобального, национального и регионального масштабов применительно к потребительскому рынку в рамках своей будущей профессиональной деятельности, выбирать пути и средства адаптации на рынке труда.</p> <p>Владеть: высокой мотивацией к обучению знаниям, формированию умений и навыков, освоению компетенций по выполнению будущей профессиональной деятельности в условиях турбулентности современной экономики.</p>
Б1.В.ОД.10 Финансы и кредит		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p>Знать: сущность экономических категорий «финансы» и «кредит», теоретические основы функционирования финансово-кредитной системы Российской Федерации; теоретические основы и сущность денег, финансов и кредита, финансово-кредитной системы и ее звеньев: бюджетной, кредитно-банковской систем и рынка ценных бумаг; особенности финансов предприятий и основ их функционирования.</p> <p>Уметь: анализировать современные проблемы в области финансов и кредита и находить пути их решения; использовать методы и инструменты финансово-кредитного механизма для обоснования и принятия управленческих решений на предприятиях различных сфер деятельности.</p> <p>Владеть: навыками аналитических разработок в области финансов,</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		денежного обращения, кредита; навыками оценки эффективности различных инструментов кредитной, денежной и финансовой политики.
Б1.В.ОД.11 Психологический практикум		
ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать: основы внутреннего (системы взглядов, убеждений и т.д.) и внешнего (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведения; поведение в процессе взаимодействия сервисолога с потребителями услуг, теорию влияния общего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя; содержание и разновидность внешнего облика человека: мобилизацию как состояние готовности к предстоящим действиям, эмоциональное состояние, мимика, жесты, выражение глаз; психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения; социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия; тренинги по диагностике поведения, практическому оказанию влияния на человека своим поведением.</p> <p>Уметь: выявлять психологический конфликт и определять пути его разрешения; диагностировать поведение потребителей.</p> <p>Владеть: методами разрешения психологических конфликтов; методами делового общения и взаимодействия.</p>
Б1.В.ОД.12 Профессиональная этика и этикет		
ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p>Уметь: соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.</p> <p>Владеть: методами бесконфликтных</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; основами профессиональной этики и этикета.
Б1.В.ОД.13 Основы предпринимательской деятельности в сервисе		
ОПК-3	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>Знать: политику государства в области предпринимательской деятельности в сфере сервиса, отечественную и зарубежную практику предпринимательской деятельности и технологию принятия решений, организационно-правовые формы предпринимательской деятельности, условия и ограничения их использования в сфере сервиса, особенности создания и функционирования предприятий сервиса различных форм хозяйствования; основные элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности в сервисе, структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; оценивать состояние и перспективы развития организации сервиса; формулировать и оценивать бизнес-идеи; разрабатывать стратегию деловой активности и прогнозировать перспективы развития предпринимательского пространства; рассчитывать выгоды и возможные потери от предпринимательской деятельности, прогнозировать экономические результаты; обосновывать выбор источников финансирования при организации предпринимательской деятельности.</p> <p>Владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		социальных факторов; основами профессиональной этики и этикета; навыками работы с информационными системами; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.
Б1.В.ОД.14 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса		
ПК-2	Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>Знать: основы экономики, организации труда и организации производства; основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса, принципы, средства и методы разработки производственного, финансового, маркетингового плана; принципы построения организационно-управленческих структур организаций.</p> <p>Уметь: разрабатывать планы производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства, использовать методы и средства анализа рынка и конкурентной среды; разрабатывать типовые организационные схемы с использованием стандартных инструментов и методик моделирования и работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп.</p> <p>Владеть: навыками организации и планирования деятельности предприятия сервиса, в том числе составления бизнес-плана.</p>
Б1.В.ОД.15 Метрология, стандартизация и сертификация		
ПК-2	Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса	Знать: теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>отечественных стандартов; основные понятия, термины и их определения в области технического регулирования; основные цели и принципы стандартизации; теоретические основы метрологии; формы оценки и подтверждения соответствия; основные нормативные и правовые документы; последовательность и технику проведения измерений, наблюдений и экспериментов; контрольно-измерительную аппаратуру и правила ее использования.</p> <p>Уметь: использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; работать с нормативно-правовой и технической документацией в области оценки качества и подтверждения соответствия товаров (техническими регламентами, стандартами, классификаторами, сертификатами соответствия и др.); проводить измерения и обрабатывать результаты; организовывать метрологический контроль торгового технологического оборудования, проводить процедуры подтверждения соответствия.</p> <p>Владеть: навыками работы с информационными системами; методологией поиска и использования действующих нормативно-правовых документов, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности, в том числе технических регламентов, стандартов, сводов правил и т.д.; навыками проведения современных измерений и процедур подтверждения соответствия; методами обработки результатов измерений; навыками организации поверки и калибровки технических средств измерений.</p>
Б1.В.ОД.16 Правовые основы сервиса		

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p>Знать: нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе осуществления сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: анализировать и оценивать результаты и последствия осуществления сервисной деятельности с правовой точки зрения.</p> <p>Владеть: навыками применения норм гражданского и трудового права в своей профессиональной деятельности; способами проявления гражданской позиции, легитимными средствами отстаивания и защиты своих конституционных прав в стандартных и нестандартных социально-производственных ситуациях.</p>
Б1.В.ОД.17 Делопроизводство		
ОК-3	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>Знать: основы современного делопроизводства, классификацию документов, основные требования к составлению разных документов, офисные программы MSOffice, MacOS, OpenOffice.</p> <p>Уметь: разрабатывать и оформлять документацию, необходимую для осуществления деловых коммуникаций; проверять правильность оформления деловой и технической документации, использовать возможности информационных технологий для решения практических задач в профессиональной сфере, а также в сфере межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p>Владеть: навыками составления и оформления документации, необходимой для осуществления деловых коммуникаций; навыками использования возможностей информационных технологий для решения практических задач в сфере сервиса, способностью использовать нормативно-правовые документы в своей деятельности.</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Б1.В.ОД.18 Мерчандайзинг		
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p>Знать: <u>основы экономики, организации труда, производства и управления, оформления предприятий розничной торговли;</u> основы маркетинга; основные этапы развития мерчандайзинга; организацию мерчандайзинга; значение мерчандайзинга как средства маркетинговой коммуникации; способы организации функции мерчандайзинга в компании; организацию размещения и выкладки, включая вопросы особенностей размещения товара в торговом зале, общих правил выкладки товара, а также системы освещения, арома-маркетинга, музыки, рекламно-информационной поддержки; классификации и описания основных POS-материалов; рекламно-информационную поддержку, включая вопросы рекламного оформления места продажи, торгового оборудования.</p> <p>Уметь: создавать благоприятную атмосферу, стимулирующую покупки в местах продаж, управлять процессом принятия решения о покупке, демонстрировать покупателям наибольшую ценность своего товарного предложения, использовать особенности поведения покупателей в зависимости от их традиций для направленной коррекции их активности в местах продаж, осуществлять на научной основе анализ эффективности воздействия различных стимулов на покупательскую активность; оперативно реагировать на меняющуюся конъюнктуру рынка товаров с учетом изменения потребностей.</p> <p>Владеть: методами оптимизации использования пространства торгового зала и торгового оборудования, разработкой планов размещения торгово-технологического оборудования</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		в контактных с клиентами зонах, навыками разработки инструментов мерчандайзинга.
Б1.В.ОД.19 Менеджмент в сервисе		
ОПК-3	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>Знать: теоретические основы функционирования рыночной экономики, внешнюю и внутреннюю среду сервисных предприятий, функции и основные принципы менеджмента; роль менеджмента в управлении предприятием; общие закономерности планирования, организации, мотивации и контроля; основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса.</p> <p>Уметь: ставить и решать задачи в области своей профессиональной компетенции, обосновывать направления развития предприятия, владеть методическим аппаратом, позволяющим исследовать, анализировать и прогнозировать явления в области менеджмента, выбирать необходимые методы исследования, модифицировать существующие и разрабатывать новые методы, исходя из задач конкретного исследования; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов.</p> <p>Владеть: методами управления, методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности, навыками менеджмента в сервисе.</p>
Б1.В.ОД.20 Экономика торгового сервиса		
ПК-2	Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>Знать: основы экономики, организации труда и организации производства; экономические аспекты функционирования торгового предприятия или предприятия сервиса: основные и оборотные средства, издержки обращения, формирование доходов и прибыли.</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>Уметь: определять основные и оборотные средства торгового предприятия, издержки обращения, формирование доходов и прибыли торгового предприятия; обосновывать мероприятия по реинжинирингу бизнес-процессов на основе расчета и анализа показателей экономической эффективности инвестиций; выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес -единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий.</p> <p>Владеть: методами расчёта основных технико-экономических показателей торгового или сервисного предприятия, навыками выполнения экономических расчётов и анализа эффективности деятельности торгового или сервисного предприятия.</p>
Элективные курсы по физической культуре и спорту		
ОК-7	Способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	<p>Знать: роль и значение физической культуры в структуре своей профессиональной деятельности; основные средства и методы развития физических качеств и обучения технике жизненно важных движений; научно-биологические и практические основы физической культуры и здорового образа жизни.</p> <p>Уметь: пользоваться простейшими методиками для самоконтроля за состоянием здоровья, уровнем физической подготовленности; самостоятельно подбирать и выполнять комплексы физических упражнений для развития физических качеств.</p> <p>Владеть: системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, развитие и совершенствование психофизических</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		способностей и качеств.
Б1.В.ДВ.1.1 Адаптация на рынке труда		
ОК-5	Способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать: основные понятия рынка труда; каналы поиска работы; принципы поведения на приеме у работодателя; виды тестов, применяемых при трудоустройстве; правовые аспекты трудоустройства; виды адаптации на рабочем месте; виды и модели карьеры.</p> <p>Уметь: выбирать и пользоваться наиболее эффективными каналами поиска работы, составлять резюме, использовать нормативные и правовые документы, относящиеся к сфере занятости.</p> <p>Владеть: способами оценки предложения о работе; навыками самопрезентации; принципами построения карьеры; правовыми нормами, регламентирующими трудоустройство.</p>
Б1.В.ДВ.1.2 Рынок труда, образования и занятости в современной России		
ОК-5	Способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать: принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами; научные основы организации труда, системы оценки деятельности; методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования; моральные и правовые нормы, социальные стандарты.</p> <p>Уметь: осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным; стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы; применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования.</p> <p>Владеть: культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры; способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами; готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания.</p>
Б1.В.ДВ.2.1 История Кузбасса		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>Знать: основные этапы заселения и хозяйственного освоения края, его социального, сельскохозяйственного и промышленного развития, особенности формирования и развития региона в различные периоды социально-экономического развития России.</p> <p>Уметь: выявлять основные тенденции развития Кузбасса в контексте общероссийских, сибирских процессов и закономерностей для осознания социальной значимости своей деятельности.</p> <p>Владеть: навыками целостного подхода к анализу проблем общества в целом и региона.</p>
Б1.В.ДВ.2.2 Сибирь в годы Великой отечественной войны		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости	Знать: закономерности и этапы исторического процесса, основные события и процессы мировой и отечественной экономической истории, истории Сибири в период военного

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	своей деятельности	<p>времени.</p> <p>Уметь: ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе.</p> <p>Владеть: навыками целостного подхода к анализу проблем общества.</p>
Б1.В.ДВ.3.1 Риторика		
ОК-3	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>Знать: законы современной риторики, основы красноречия, способы развития коммуникативности, особенности устной публичной речи.</p> <p>Уметь: налаживать контакт с аудиторией, вести гармоничный диалог, разрабатывать структуру и содержание речи, корректно вести диалог, участвовать в дискуссии.</p> <p>Владеть: навыками разработки публичной и научной речи, логического и аргументированного построения устной и письменной речи, создания текстов профессионального назначения, анализа логики рассуждений и высказываний.</p>
Б1.В.ДВ.3.2 Логика		
ОК-5	Способностью к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать: предмет, значение и краткую историю логики; основные разделы современной логики и ее структуру; понятие как форму мышления; понятие суждения в логике; понятие умозаключения в логике; законы формальной логики; логические методы мышления; диалектическую логику, ее принципы.</p> <p>Уметь: использовать законы, методы и принципы логики в разговорной речи и в своей профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения; навыками логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь.</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Б1.В.ДВ.4.1 Основы статистики		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p>Знать: статистическое измерение и наблюдение социально-экономических явлений, классификацию показателей, правила построения статистических показателей и индексов, методы классификации и группировки анализа взаимосвязей и динамики социально-экономических явлений, исследования экономической конъюнктуры, деловой активности, выявления трендов и циклов, моделирования развития социально-экономических процессов.</p> <p>Уметь: применять статистические методы оценки и прогнозирования коммерческой, маркетинговой, логистической, товароведной и рекламной деятельности, использовать правила построения статистических показателей и индексов, оценивать и анализировать финансовые возможности предприятий.</p> <p>Владеть: навыками расчета и анализа основных статистических показателей, анализа эффективности функционирования предприятий разных форм собственности, качества продуктов и услуг; статистическими методами оценки финансовых, страховых и бизнес рисков.</p>
Б1.В.ДВ.4.2 Банковское дело		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p>Знать: роль коммерческого банка в организации и контроле наличного денежного обращения в РФ; организационные основы деятельности кредитных организаций в РФ; технологию кредитования клиентов коммерческими банками.</p> <p>Уметь: ориентироваться в вопросах, связанных с системой безналичных расчетов в РФ и за рубежом; разбираться во всем спектре банковских операций; оценивать роль коммерческого банка как</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		агента валютного контроля. Владеть: навыками научно-исследовательской работы по тематике рефератов; методиками решения задач по изучаемой теме дисциплины.
Б1.В.ДВ.5.1 Теория массового обслуживания		
ОКв-1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	Знать: классы систем массового обслуживания, определения и формулировки теорем, позволяющие моделировать реальные СМО методами теории массового обслуживания. Уметь: формулировать задачи и подбирать для них системы массового обслуживания, для которых строить математические модели, рассчитывать показатели эффективности их функционирования, осуществлять рациональный выбор системы и процесса обслуживания, анализировать результаты и делать выводы. Владеть: навыками применения современного математического инструментария для решения экономических и практических задач, методикой построения, анализа и применения математических моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических явлений и процессов.
Б1.В.ДВ.5.2 Эконометрика		
ОКв-1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	Знать: основы поведения людей, действующих на основе представлений о предстоящих экономических событиях, в том числе об изменениях монетарной и фискальной политик государства, основные положения теорий Тейлора, Кейнса, Лукаса, Сарджента, Симса. Уметь: использовать макроэкономические модели в прогнозировании рядов макроэкономических переменных, применять методы статистической оценки макроэкономических моделей, статистические исследования и анализ

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		макроэкономических моделей. Владеть: навыками применения макроэкономических моделей в практике торгового предпринимательства и экономических расчетов на предприятиях сервиса.
Б1.В.ДВ.6.1 Брендинг в розничной торговле		
ОПК-3	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать: теоретические основы брендинга, особенности формирования бренда на предприятиях розничной торговли, связь бренда торгового предприятия и уровня сервиса, возможности брендинга для повышения конкурентоспособности. Уметь: анализировать бренд предприятия сервиса, его силу у целевой аудитории; понимать соответствие бренда выбранной стратегии и позиции бренда. Владеть: навыками определения ценности бренда, позиционирования бренда, управления брендом и ребрендингом; навыками работы с бренд-буком.
Б1.В.ДВ.6.2 Маркетинг потребителей		
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать: систему маркетинга, особенности продвижения услуг. Уметь: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. Владеть: культурой мышления; способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем; готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя.
Б1.В.ДВ.7.1 Прямые формы продаж		

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p>Знать: теоретические основы прямых продаж, особенности организации прямых продаж на предприятии; инструменты прямого маркетинга, условия и факторы, определяющие их эффективность; методы, принципы, инструментарий теории решения нестандартных задач; основные элементы системы продаж; передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции.</p> <p>Уметь: применять инструменты прямого маркетинга и продаж на практике; оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, работать в «контактной зоне»; выбирать инструменты анализа системы продаж компании, осуществлять поиск и проверку данных, необходимых для построения системы продаж; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении.</p> <p>Владеть: навыками участия в планах внедрения инструментов продаж в организации; готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем.</p>
Б1.В.ДВ.7.2 Проектирование программ лояльности		
ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать: основы покупательской лояльности и методы формирования целевых покупательских групп; этапы разработки программ формирования лояльности клиентов.</p> <p>Уметь: использовать различные подходы к формированию лояльности потребителей, проектировать стратегию и тактику объема и качества услуг, ценообразование при формировании</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		программ лояльности. Владеть: навыками анализа и проектирования программ лояльности; методами расчета эффективности программ лояльности и способами удержания потребителей и повышения их лояльности.
Б1.В.ДВ.8.1 Маркетинговые коммуникации		
ПК-7	Готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать: теоретические основы маркетинговых коммуникаций, особенности использования инструментария маркетинговых коммуникаций; цели, объекты, субъекты, принципы, средства, сферу применения, правовое регулирование рекламной деятельности, мероприятий по стимулированию сбыта; организацию рекламных акций и кампаний, оценку их эффективности; эффективные приёмы сейлз-промоушн; правила использования интегрированных маркетинговых коммуникаций; основы делового общения и бизнес – коммуникаций; передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции. Уметь: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности; составлять рекламные сообщения, выбирать носители рекламы с учетом финансовых возможностей организации и целесообразности; организовывать рекламные акции и оценивать их эффективность; организовывать пиар-кампании; организовывать кампании по стимулированию сбыта; работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>в составе рабочих групп; использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач.</p> <p>Владеть: умениями и навыками организации рекламной кампании, пиар-кампании, кампании директ-майл, улучшения связи с потребителем.</p>
Б1.В.ДВ.8.2 Технологии сервиса		
ПК-6	<p>Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Знать: основные термины и определения технологических инноваций, классификацию и основы технологий; влияние технологий на общественное развитие; составляющие современного производства товаров или услуг; способы организации труда, индивидуальной и коллективной работы; основные этапы проектной деятельности; стандарты обслуживания клиентов и методологию оценки его уровня, особенности разработки и внедрения торговой услуги; оборудование и правила его технической эксплуатации; организационно - распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственной деятельности.</p> <p>Уметь: использовать в технологической деятельности методы решения творческих задач, проектировать услугу, оформлять процесс и результаты проектной деятельности, выбирать средства и методы реализации проекта, планировать возможное продвижение услуги на рынке услуг; устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; обобщать и использовать теоретические знания и практический опыт при решении организационно-управленческих задач;</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>работать с организационно-распорядительной и технической документацией, понимать схемы бизнес-процессов.</p> <p>Владеть: навыками для проектирования материальных объектов или услуг, повышения эффективности своей практической сервисной деятельности; способностью организации трудовой деятельности при коллективной форме труда на предприятиях сервиса; методами решения практических задач в выбранном направлении сервиса с учетом требований потребителей.</p>
Б1.В.ДВ.8.3 Адаптивное физическое воспитание		
ОК-7	<p>Способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы и средства физической культуры; - отечественный и зарубежный опыт адаптивной физической культуры; - феномен адаптивной физической культуры, ее роль в человеческой жизнедеятельности; - закономерности восстановления нарушенных или временно утраченных функций организма человека <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; - использовать отечественный и зарубежный опыт адаптивной физической культуры; - определить цели и задачи занятий для гармоничного развития личности, укрепления здоровья, физической реабилитации; - проводить с занимающимися комплексы физических упражнений, применять физические средства и методы воздействия на лиц с отклонениями в состоянии здоровья с целью восстановления у них нарушенных или временно утраченных функций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и средствами физической культуры; отечественными и зарубежными методиками адаптивной физической культуры;

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>- методикой адаптивной физической культуры как фактора восстановления работоспособности и обеспечения активного долголетия лиц с отклонениями в состоянии здоровья;</p> <p>- методами, приемами проведения комплексов физических упражнений, применения физических факторов воздействия на лиц с отклонениями в состоянии здоровья с целью восстановления у них нарушенных или временно утраченных функций.</p>
Практики		
<p>Учебная практика Тип практики: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.</p>		
ПК-1	<p>Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса</p>	<p>Знать: значение розничной торговли в экономике, сущность ее категорий, принципы построения и возлагаемые на нее функции; виды розничных торговых сетей и их характеристику; типизацию и специализацию розничной торговой сети; <u>основы экономики, организации труда, производства и управления; формы и методы производственно-хозяйственной деятельности;</u> основы организации контактной зоны, состав внешней и внутренней среды, современные источники информации по анализируемой проблеме,</p> <p>Уметь: оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, работать в «контактной зоне»;</p> <p>Владеть: готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; готовностью к работе в контактной зоне с потребителем; готовностью к проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национальных и демографических факторов для выявления проблем в области сервиса.</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Производственная практика Тип практики: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		
ПК-2	<p>Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>Знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; экономические аспекты функционирования торгового предприятия или предприятия сервиса;</p> <p>Уметь: работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп; планировать производственно- хозяйственную деятельность предприятий сервиса в зависимости от изменений конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Владеть: навыками организации и планирования деятельности предприятия сервиса, в том числе составления бизнес-плана; методами расчёта основных технико-экономических показателей торгового или сервисного предприятия.</p>
ПК-6	<p>Готовность к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, прямых форм продаж и инструментов мерчандайзинга</p>	<p>Знать: основные факторы, влияющие на поведение потребителей, этапы принятия решения о покупке, основы консьюмеризма; значение информации по отечественному и зарубежному опыту эффективной практической деятельности торговых предприятий в сфере сервиса, способы ее получения, обработки, использования и защиты</p> <p>Уметь: работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп; выделять и учитывать поведенческие особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; на основе базовых знаний организовать на научной основе и проводить маркетинговые исследования, анализировать их результаты с целью повышения эффективности сервисной деятельности торговых предприятий, изучения и понимания конъюнктуры рынка;</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов; использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач; внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с имеющимися потребностями и социально-психологическими особенностями потребителей; основными методами, способами и средствами получения и обработки информации, навыками работы с компьютером, программным обеспечением и Интернетом, самостоятельного планирования, осуществления и анализа данных маркетинговых исследований с учетом национальных и демографических факторов;</p>
<p>Производственная практика: Тип практики: преддипломная</p>		
ПК-7	<p>Способность осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, оценивать качество товаров, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров, эффективно осуществлять приемку и учет товаров по количеству и качеству</p>	<p>Знать: основные категории товароведения и их взаимосвязь методы анализа потребительской стоимости; виды и методы классификации и кодирования товаров; виды, показатели и методы управления ассортиментом; основные процедуры при контроле качества товаров; основы идентификации товаров; основные понятия в области товарной экспертизы; принципы, виды, объекты, субъекты, средства товарной экспертизы; правила, порядок производства и оформления результатов экспертизы товаров в экспертной организации; безопасность товаров и сохранение среды обитания; основные нормативные документы; медико-биологические аспекты нормирования показателей безопасности; микробиологические, токсикологические и</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>клинические испытания товаров; теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов; основные понятия, термины и их определения в области технического регулирования; основные цели и принципы стандартизации; теоретические основы метрологии; формы оценки и подтверждения соответствия; основные нормативные и правовые документы; действующие стандарты и технические условия на разрабатываемую продукцию.</p> <p>Уметь: систематизировать и обобщать информацию о товарах, их свойствах; работать с нормативной и технической документацией в области товароведения, оценки качества, совершенствования ассортимента и экспертизы товаров; определять основные направления формирования эффективной структуры ассортимента; применять методы контроля качества товаров и обрабатывать результаты контроля; определять порядок операций при проведении экспертизы товаров; устанавливать соответствие содержания маркировки товаров установленным требованиям; использовать знания в области защиты прав потребителей; определять факторы опасности и виды опасности и природу их происхождения; соблюдать действующее законодательство и требования нормативных документов; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг; работать с нормативно-правовой и технической документацией в области оценки качества и подтверждения соответствия товаров (техническими регламентами, стандартами, классификаторами, сертификатами соответствия и др.).</p> <p>Владеть: методами классификации и кодирования товаров, методами и средствами определения показателей ассортимента и качества товаров и способами сохранения качества товаров; методами и средствами</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		естественно-научных дисциплин для оценки потребительских свойств товаров; методологией товароведения для решения коммерческих задач в современных экономических условиях; рациональными способами и методами хранения, транспортирования и реализации товаров; методикой проведения экспертизы качества товаров; навыками оценки соответствия маркировки установленным требованиям.
ФТД.1 Основы розничной торговли		
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p>Знать: значение розничной торговли в экономике, сущность ее категорий, принципы построения и возлагаемые на нее функции; виды розничных торговых сетей и их характеристику; типизацию и специализацию розничной торговой сети; основы маркетинговой деятельности и менеджмента в торговле; технологию приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки; правила торгового обслуживания и торговли товарами; требования к обслуживающему персоналу; нормативную документацию по защите прав потребителей, услуги розничной торговли, их классификацию и качество.</p> <p>Уметь: оценить правильность форматирования и позиционирования субъектов розничной торговли; выделить целевую покупательскую аудиторию, разработать и провести правильное позиционирование уникального торгового предложения (цепочка ценностей, категорийный менеджмент и мерчандайзинг), оценить его эффективность и пути совершенствования (бенчмаркинг).</p> <p>Владеть: навыками форматирования мест продажи, маркетингового анализа внешней и конкурентной среды; методологией маркетинговых коммуникаций в контактной зоне мест продажи (мерчандайзинг); навыками повышения эффективности организации</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		контактной зоны.
ФТД.2 Физическая культура (раздел Лечебная гимнастика)		
ОК-7	Способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специальную терминологию адаптивной физической культуры; - содержание, формы и методы адаптивного физического воспитания, строевые упражнения и движения; - возможности приспособления внешней среды для реализации основных видов жизнедеятельности человека с отклонениями в состоянии здоровья. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять цели и задачи воспитания лиц с ограниченными возможностями здоровья; - планировать воспитательную работу с лицами с ограниченными возможностями здоровья; - способствовать развитию психических и физических качеств занимающихся с учетом сенситивных периодов развития их функций, этиологии и патогенеза заболеваний; - формировать у занимающихся социально-значимые потребности, ценностные ориентации, проводить профилактику негативных социальных явлений; - формировать ценности адаптивной физической культуры, здорового образа жизни. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средствами, методами, приемами, техническими средствами тренажерами для осуществления когнитивного и двигательного (моторного) обучения, воспитания и развития (тренировки) лиц с ограниченными возможностями здоровья; - способами планирования воспитательной работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

При направлении инвалида и обучающегося с ОВЗ в организацию или предприятие для прохождения предусмотренной учебным планом практики Университет согласовывает с организацией (предприятием) условия и виды труда с

учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида.

Для прохождения практик (при необходимости) создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых студентом-инвалидом трудовых функций.

Формы проведения практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья и прописываются в программах практик.

4.3. Адаптационные дисциплины

Коды компетенции	Результаты освоения АОПОП ВО <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов
Адаптивное физическое воспитание		
ОК-7	Способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы и средства физической культуры; - отечественный и зарубежный опыт адаптивной физической культуры; - феномен адаптивной физической культуры, ее роль в человеческой жизнедеятельности; - закономерности восстановления нарушенных или временно утраченных функций организма человека <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; - использовать отечественный и зарубежный опыт адаптивной физической культуры; - определить цели и задачи занятий для гармоничного развития личности, укрепления здоровья, физической реабилитации; - проводить с занимающимися комплексы физических упражнений, применять физические средства и методы воздействия на лиц с отклонениями в состоянии здоровья с целью восстановления у них нарушенных или временно утраченных функций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и средствами физической культуры; отечественными и зарубежными методиками адаптивной физической культуры; - методикой адаптивной физической культуры как фактора восстановления работоспособности и обеспечения активного долголетия лиц с отклонениями в состоянии здоровья; - методами, приемами проведения комплексов физических

		упражнений, применения физических факторов воздействия на лиц с отклонениями в состоянии здоровья с целью восстановления у них нарушенных или временно утраченных функций.
Физическая культура (раздел Лечебная гимнастика)		
ОК-7	Способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специальную терминологию адаптивной физической культуры; - содержание, формы и методы адаптивного физического воспитания, строевые упражнения и движения; - возможности приспособления внешней среды для реализации основных видов жизнедеятельности человека с отклонениями в состоянии здоровья. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять цели и задачи воспитания лиц с ограниченными возможностями здоровья; - планировать воспитательную работу с лицами с ограниченными возможностями здоровья; - способствовать развитию психических и физических качеств занимающихся с учетом сенситивных периодов развития их функций, этиологии и патогенеза заболеваний; - формировать у занимающихся социально-значимые потребности, ценностные ориентации, проводить профилактику негативных социальных явлений; - формировать ценности адаптивной физической культуры, здорового образа жизни. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средствами, методами, приемами, техническими средствами тренажерами для осуществления когнитивного и двигательного (моторного) обучения, воспитания и развития (тренировки) лиц с ограниченными возможностями здоровья; - способами планирования воспитательной работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

5. Документы, определяющие содержание и организацию образовательного процесса

5.1. Учебный план

5.2. Календарный учебный график

5.3. Рабочие программы модулей (дисциплин)

5.4. Программы практик/НИР

Копии документов размещены на официальном сайте КемГУ в разделе «Реализуемые образовательные программы»

<http://www.kemsu.ru/sveden/education#%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D1%8B>)

6. Контроль качества освоения

6.1. Текущий и промежуточный контроль успеваемости

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливаются вузом самостоятельно с учетом ограничений их здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.) и доводятся до сведения обучающихся в сроки, определённые соответствующими локальными документами.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачетам и экзаменам, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете / экзамене.

При необходимости промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей поступающих с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

- задания для выполнения на зачете (экзамене) оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых либо надиктовываются ассистенту;
- обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- задания для выполнения, а также инструкция по порядку проведения зачета (экзамена) оформляются увеличенным шрифтом;
- в) для глухих и слабослышащих** обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- г) для слепоглухих** предоставляются услуги тифлосурдопереводчика (помимо требований, выполняемых соответственно для слепых и глухих);
- д) для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих** аттестация, проводится в устной форме, письменной форме;
- е) для лиц с нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей:**
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - зачет (экзамен), проводимые в письменной форме, проводятся в устной форме.

6.2. Фонды оценочных средств

Оценочные средства для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

в печатной форме увеличенным шрифтом,
 в форме электронного документа,
 в форме аудиофайла,
 в печатной форме на языке Брайля.

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

в печатной форме,
 в форме электронного документа.

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата

в печатной форме,
 в форме электронного документа,
 в форме аудиофайла.

При необходимости предоставляется техническая помощь.

6.3. Государственная итоговая аттестация

Процедура государственной итоговой аттестации выпускников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривает предоставление необходимых технических средств и оказание технической помощи при необходимости.

В случае проведения государственного экзамена форма его проведения для выпускников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Конкретные формы и процедуры государственной итоговой аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливаются образовательной организацией самостоятельно с учетом ограничений их здоровья и доводятся до сведения обучающихся в сроки, определённые соответствующими локальными документами.

7. Характеристика условий реализации образовательной программы

7.1. Сведения о профессорско-преподавательском составе, реализующем образовательную программу

Реализация АОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» обеспечивается научно-педагогическими работниками, имеющими образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и систематически занимающимися научной и научно-методической деятельностью.

Доля штатных научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) составляет не менее 50 процентов от общего количества научно-педагогических работников организации.

Доля преподавателей, имеющих ученую степень и/или ученое звание, в общем числе преподавателей, обеспечивающих образовательный процесс по данной основной профессиональной образовательной программе, составляет не менее 70 процентов.

Доля научно-педагогических работников, имеющих степень кандидата или доктора наук, в общем числе преподавателей, обеспечивающих образовательный процесс по основной профессиональной образовательной программе направления 43.03.01 «Сервис» составляет не менее 70 %.

Доля научно-педагогических работников из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) подготовки (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу

бакалавриата, составляет не менее 10 процентов.

Доля педагогических работников, прошедших повышение квалификации по вопросам обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья составляет 100 %.

7.2. Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий (с краткой характеристикой).

Образовательные технологии используются с учетом и адаптации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; в зависимости от вида и характера ограниченных возможностей здоровья обучающихся используются как универсальные, так и специальные информационные и коммуникационные средства.

Конкретные формы и виды самостоятельной и индивидуальной работы обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем и прописывается в рабочей программе дисциплины.

Выбор форм и видов самостоятельной и индивидуальной работы обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей и особенностей восприятия учебного материала.

№ п/п	Наименование образовательной технологии	Краткая характеристика	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1.	Проблемное обучение	Поисковые методы, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Тематика лекций. Перечень проблемных вопросов и (или) задач. Противоречивые ситуации
2.	Концентрированное обучение	методы, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	
3.	Модульное обучение	Индивидуальные методы обучения: индивидуальный темп и график обучения с учетом уровня базовой подготовки обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	
	Дифференцированное	Методы индивидуального	

	обучение	лично ориентированного обучения с учетом ограниченных возможностей здоровья и личностных психолого-физиологических особенностей	
	Социально-активное, интерактивное обучение	Методы социально-активного обучения, тренинговые, дискуссионные, игровые методы с учетом социального опыта обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	

7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и обучающиеся инвалиды обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля;

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

в печатной форме, в форме электронного документа;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по каждому модулю (дисциплине), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья (включая электронные базы периодических изданий);

Для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья комплектация библиотечного фонда осуществляется электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы по дисциплинам всех учебных циклов, изданной за последние пять-десять лет.

В случае применения дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обеспечивается индивидуальным

неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде с использованием специальных технических и программных средств, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в рабочих программах модулей (дисциплин), практик.

При использовании в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается возможность приема-передачи информации в доступных для них формах;

Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом программного обеспечения, адаптированного при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

MS Office - пакет офисных приложений компании Microsoft;

Программное обеспечение экранного доступа «JAWS for Windows 16.0 Pro»;

OpenBook – программное обеспечение для распознавания и чтения плоскочечатных текстов.

7.4. Материально-техническая база

Материально-техническая база, безбарьерная среда

Территория университета соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения маломобильных студентов к зданиям и сооружениям.

У большинства корпусов университета имеются пандусы, дублирующие лестничные марши, оборудованные сертифицированными поручнями.

Для передвижения по этажам корпуса № 2 предусмотрены два лифта с возможностью выезда на любой и этажей. На прилегающей территории КемГУ имеются парковочные места для автотранспорта инвалидов.

Имеются в наличии:

- оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- системы сигнализации и оповещения;
- доступные учебные места в лекционных аудиториях, кабинетах для практических занятий, научной библиотеке .

Материально-техническая база, основные материально-технические средства

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

Система информационная для слабослышащих стационарная «ИСТОК» С-1И (индукционная петля),

Беспроводная звукоусиливающая аппаратура коллективного пользования: Радиокласс (радиомикрофон) «Сонет-РСМ»,

Аудиотехника.

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

Специализированное стационарное рабочее место "ЭлСис 221" включает в себя: персональный компьютер с предустановленным программным обеспечением, тактильный дисплей Брайля и портативное устройство для чтения, программное обеспечение: MS Office – пакет офисных приложений компании Microsoft, JAWS – программа экранного доступа, OpenBook – программное обеспечение для распознавания и чтения плоскочечатных текстов.

Клавиатура с выбором кнопки на световом поле с пультом джойстик вертикальный.

Специализированное стационарное рабочее место "ЭлСис 201", позволяет незрячим и слабовидящим пользоваться возможностями ПК, включая Интернет, путём осуществления вывода информации с экрана компьютера на синтезатор речи и на дисплей шрифта Брайля; программное обеспечение экранного доступа «JAWS for Windows 16.0 Pro».

Видеоувеличитель ONYX Portable HD.

Специализированное мобильное рабочее место "ЭлНот 301" (переносной), включает в себя: ноутбук с предустановленным программным обеспечением и видеоувеличителем.

Комплект для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Принтер для печати рельефно-точечным шрифтом Брайля "Index Everest-D V4" или эквивалент с программным обеспечением транслятор текста в Брайль "Duxbury Braille Translator (DBT)".

Шумозащитный шкаф настольный Форматы А4/А3 и Letter/11x17 дюймов.

Комплект Звуковой маяк «Парус».

Компьютерный стол для лиц с нарушением зрения криволинейный (левый).

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

Клавиатура с накладкой и кнопочной мышкой с расположением кнопок сверху Аккорд.

Беспроводная мышь трекбол для ПК Logitech M570.

Выносная кнопка.

Компьютерный стол для лиц с нарушениями опорно-двигательной системы.

Информационный сенсорный терминал со встроенной индукционной петлей VP420MT Slim с инновационным дизайном и со специальным адаптированным программным обеспечением для людей с ограниченными возможностями здоровья предоставляет гибкие возможности приспособления под нужды маломобильных граждан в широком спектре сенсорных решений.

7.5. Финансовые условия

Информация размещена на сайте

http://www.kemsu.ru/pages/applicant_payment

7.6. Рекомендации

1. по сопровождению учебного процесса

В университете для студентов с ОВЗ и инвалидностью предусмотрено комплексное сопровождение, включающее в себя:

Организационно-педагогическое сопровождение, направленное на контроль учебной деятельности обучающихся с ОВЗ и инвалидов в соответствии с календарным учебным графиком учебного процесса. Оно включает в себя: контроль за посещаемостью занятий; помощь в организации самостоятельной работы в случае заболевания; организацию индивидуальных консультаций для длительно отсутствующих обучающихся; содействие в прохождении промежуточных аттестаций, сдаче зачетов, ликвидации академических задолженностей; коррекцию взаимодействия обучающегося и преподавателя в учебном процессе; консультирование преподавателей и сотрудников по психофизическим особенностям обучающегося с ОВЗ и инвалидов, коррекцию трудных ситуаций; периодические семинары и инструктажи для ППС, методистов и иную деятельность. Организационно-педагогическое содействие осуществляется учебно-методическим управлением, дирекциями институтов, деканатами факультетов, Лабораторией социальной и психологической помощи.

В рамках этого направления сопровождения решаются, в том числе и следующие задачи:

- адаптацию учебных программ и методов обучения;
- внедрение современных образовательных, в том числе коррекционных, и реабилитационных технологий;
- методическую поддержку;
- взаимодействие сопровождающих служб;
- снабжение адаптированными учебными материалами и пособиями.

Психолого-педагогическое сопровождение осуществляется для студентов, имеющих проблемы в обучении, общении и социальной адаптации. Оно включает в себя: изучение, развитие и коррекцию личности обучающегося, ее профессиональное становление с помощью психодиагностических процедур, психопрофилактики и коррекции личностных искажений. Психолого-педагогическое сопровождение осуществляется Лабораторией социальной и психологической помощи, управлением социально-воспитательной работы со студентами, социальными структурами и общественными организациями, научными центрами, лабораториями университета, дирекциями институтов, деканатами факультетов. В рамках этого направления сопровождения решаются следующие задачи:

- разработка индивидуальных программ психологического сопровождения учащихся в вузе;

- психологическая диагностика;
- психологическая помощь в форме психотерапии, психокоррекции, консультаций и тренингов в групповой и индивидуальной форме;
- психологическая помощь преподавательскому составу;
- психологическая помощь семье.

Медицинско-оздоровительное сопровождение включает в себя: диагностику физического состояния обучающихся, сохранение здоровья, развитие адаптационного потенциала, приспособляемости к учебе. Медицинско-оздоровительное сопровождение осуществляется санаторием-профилакторием «ВИТА», профсоюзной организацией обучающихся, межвузовской поликлиникой.

В рамках этого направления сопровождения решаются следующие задачи:

- участие в профессиональном отборе и профессиональном подборе путем оценки состояния здоровья абитуриентов, уточняя показания и противопоказания по конкретной специальности;
- разработка индивидуальных программ медицинского сопровождения учащихся в учебном заведении;
- согласование и координация своей деятельности с лечебными учреждениями; направление в лечебные учреждения для получения узкой специализированной медицинской помощи, на санаторно-курортное лечение, протезирование и ортезирование;
- передача медицинских знаний, умений и навыков, осуществление медико-консультативной и профилактической работы, санитарно-гигиеническое и медицинское просвещение;
- контроль состояния здоровья обучающихся, медицинский патронаж,
- установка допустимых учебно-производственных нагрузок и режима обучения; выделение из числа обучающихся групп "риска" и "повышенного риска" с медицинской точки зрения; принятие решения при необходимости экстренной медицинской помощи;
- контроль санитарного состояния учреждения, контроль качества и рекомендации по организации питания, в том числе диетического;
- осуществление лечебно-оздоровительных мероприятий.

Социальное сопровождение включает в себя социальную поддержку обучающихся с ОВЗ и инвалидностью: содействие в решении бытовых проблем, проживания в общежитии, социальных выплат, выделения материальной помощи, стипендиального обеспечения. Социальное сопровождение осуществляется Лабораторией социальной и психологической помощи, управлением социально-воспитательной работы со студентами, социальными

структурами, административно-хозяйственной частью, научно-инновационным управлением; Центром мониторинга трудоустройства выпускников, профкомом обучающихся.

В рамках этого направления сопровождения решаются следующие задачи:

- координация и контроль работы всех сопровождающих служб;
- разработка индивидуальных программ социального сопровождения (содействие в решении бытовых проблем, проживания в общежитии, социальных выплат, выделения материальной помощи, стипендиального обеспечения, волонтерская помощь);
- социальная диагностика;
- осуществление социального патронажа;
- посредническая функция между обучающимися и вузом, а также учреждениями государственной службы реабилитации в реализации личных и профессиональных планов;
- консультирование по вопросам социальной защиты, льгот и гарантий, содействие реализации их прав;
- социальное обучение (социально-бытовым и социально-средовым навыкам);
- организация участие в научной, творческой, спортивной жизни университета, в студенческом самоуправлении, в культурно-досуговой деятельности, участие в олимпиадах, конкурсах;
- содействие рациональному трудоустройству выпускников в соответствии с приобретенной специальностью и квалификацией, сотрудничая со службой занятости и работодателями;
- отслеживание результатов трудоустройства и профессиональной деятельности выпускников, выявление встречающихся им трудностей и проблем в профессиональной реабилитации.

Технологическое сопровождение обеспечивает:

комплекс мероприятий, направленных на обеспечение студентов с ОВЗ или с инвалидностью дополнительными способами передачи, освоения и воспроизводства учебной информации, основанных на современных технологиях, включая разработку и внедрение специальных методик, информационных технологий и дистанционных методов обучения.

Технологическое сопровождение осуществляется отделом технического обеспечения образовательного процесса ЦНИТ, дирекциями институтов, деканатами факультетов.

8. Список разработчиков и экспертов образовательной программы

Фамилия, имя, отчество	Учёная степень	Учёное звание	Должность	Контактная информация (служебный адрес электронной почты и/ или служебный телефон)
Шадрин В.Г.	К.э.н.	доцент	Зав.кафедрой	<u>89511838206</u>

Внешний эксперт АОПОП:

Фамилия, имя, отчество	Должность	Организация, предприятие	Контактная информация (служебный адрес электронной почты и/ или служебный телефон)
Ситников В.Ю.	директор	Филиал ОСАО ИНГОССТРАХ в г. Кемерово	г..Кемерово Ноградская, 19а(3842) 75-59-29 ingos-m.ru