

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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



Утверждаю

Ректор

А.Ю.Просеков

« 4 » 3 2018 г.

**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. Общая характеристика основной образовательной программы высшего образования.....	3
1.1. Цели ОПОП.....	3
1.2. Квалификация, присваиваемая выпускникам - .....	4
1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника ..	4
1.4. Направленность (профиль) основной образовательной программы.....	5
1.5 Планируемые результаты освоения основной образовательной программы.....	6
1.6 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 образовательной программы .....	29
1.7 Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации основной образовательной программы .	71
2. Иные сведения .....	72
2.1. Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий (с краткой характеристикой).....	72
2.2. Нормативные документы для разработки ОПОП .....	73
2.3. Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	74
2.4. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению .....	74
3. Список разработчиков и экспертов образовательной программы...	77

## **1. Общая характеристика основной образовательной программы высшего образования**

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования по данному направлению подготовки реализуется на государственном языке Российской Федерации - русском языке (ст.14 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ).

### **1.1. Цели ОПОП**

Миссия (цель) основной профессиональной образовательной программы бакалавриата направления «Сервис» (профиль «Сервис в торговле») заключается в:

- развитию у студентов социально-личностных качеств: целеустремленности, организованности, трудолюбия, коммуникабельности, умения работать в коллективе, ответственности за конечный результат своей профессиональной деятельности, способности самостоятельно приобретать и применять новые знания и умения;
- формировании общекультурных и профессиональных компетенций, способных дать качественные базовые гуманитарные, социальные, экономические, математические и естественно-научные знания, востребованные обществом;
- формировании условий для подготовки к успешной работе в различных отраслях и сферах деятельности на основе гармоничного сочетания научной, фундаментальной и профессиональной подготовки кадров;
- создании условий для овладения универсальными и профессиональными компетенциями, способствующими социальной мобильности бакалавра и устойчивости на рынке труда.

Основная профессиональная образовательная программа составлена с учётом запросов населения региона в получении профессионального образования, в формировании исследовательских, профессиональных и общекультурных компетенций. Факультет, реализующий данную ОПОП, 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.

Основная профессиональная образовательная программа составлена с учётом следующего профессионального стандарта:

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

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

Важными характеристиками ОПОП являются оперативное обновление образовательных технологий, внедрение новых цифровых технологий обучения, в том числе за счёт создания цифровой образовательной среды, разработки и обновления учебников и учебных пособий (включая электронные) в соответствии с требованиями образовательного стандарта организация учебного процесса с максимальным использованием элементов научных исследований, инновационных технологий, обеспечение доступа к российским и мировым информационным ресурсам, обеспечение развития электронной библиотеки.

## **1.2. Квалификация, присваиваемая выпускникам**

– бакалавр.

## **1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника**

### ***1.3.1. 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.

### ***1.3.2. 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.

### **1.3.3. 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.

### **1.3.4. Задачи профессиональной деятельности**

Задачи профессиональной деятельности бакалавра по видам деятельности включают в себя:

#### **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.

## **1.4. Направленность (профиль) основной образовательной программы**

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 сферы 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 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 процессами сервиса 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.

### 1.5 Планируемые результаты освоения основной образовательной программы

Результаты освоения ОПОП *бакалавриата* определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с выбранными видом (видами) профессиональной деятельности.

В результате освоения данной ОПОП *бакалавриата* выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Код по ФГОС	Компетенции	Планируемые результаты обучения
1	2	3
<b>ОК Общекультурные компетенции</b>		
ОК- 1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<b>Знать:</b> основы философских знаний; 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; основные этапы и закономерности исторического развития общества; 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. <b>Уметь:</b> 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

		<p>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><b>Владеть:</b> 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><b>Знать:</b></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, 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><b>Уметь:</b></p> <p>использовать источники экономической, социальной, управленческой информации; анализировать во взаимосвязи экономические явления, процессы и институты на макроуровне;</p>

		<p>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><b>Владеть:</b></p> <p>экономической терминологией и лексикой данной дисциплины; навыками работы с информационными источниками, учебной и справочной литературой по заданной проблематике;</p> <p>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; 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><b>Знать:</b></p> <p>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>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><b>Уметь:</b></p> <p>выявлять сходства и различия в системах</p>



		<p>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>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><b>Владеть:</b></p> <p>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> <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><b>Знать:</b></p> <p>социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>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><b>Уметь:</b></p> <p>работать в коллективе;</p>

		<p>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><b>Владеть:</b></p> <p>способностью толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>общесоциологической культурой, понятийным аппаратом современной социологии, способами 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 самоорганизации самообразованию	<p>к и</p> <p><b>Знать:</b> 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>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><b>Уметь:</b> 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 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><b>Владеть:</b> навыками самостоятельного приобретения новых знаний, а также навыками передачи знаний, связанных с использованием математики в организационно - управленческих исследованиях;</p> <p>средствами самостоятельного достижения должного уровня физической подготовленности;</p> <p>высокой мотивацией к обучению знаниям, формированию умений и навыков, освоению компетенций по выполнению будущей профессиональной деятельности в условиях турбулентности современной экономики;</p> <p>способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами;</p>
--	--	---

		<p>готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;</p> <p>культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; методами научного познания (обобщение, анализ, классификация и т.д.)</p>
ОК- 6	<p>Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>основные положения конституции РФ, нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности, правовое положение субъектов права, права и обязанности работника и работодателя;</p> <p>нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе осуществления сервисной деятельности;</p> <p>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><b>Уметь:</b></p> <p>использовать необходимые нормативные правовые документы, защищать свои права в соответствии с действующим законодательством, анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения;</p> <p>анализировать и оценивать результаты и последствия осуществления сервисной деятельности с правовой точки зрения;</p> <p>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><b>Владеть:</b></p> <p>способностью, оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений;</p> <p>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><b>Знать:</b></p> <p>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><b>Уметь:</b></p> <p>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><b>Владеть:</b></p> <p>средствами самостоятельного достижения должного уровня физической подготовленности.</p>
ОК- 8	Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	<p><b>Знать:</b></p> <p>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; основные понятия и законы экологии; экосистемы; источники, виды и последствия загрязнения окружающей среды; экологические</p>

		<p>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><b>Уметь:</b></p> <p>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>определять виды и последствия загрязнения окружающей среды, придерживаться экологических принципов рационального использования природных ресурсов; пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <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> <p>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 ресурсосберегающие технологии, умением реализовать экологические принципы рационального использования природных ресурсов и охраны окружающей среды.</p>
--	--	--

**ОПК      Общепрофессиональные компетенции**

ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе	<b>Знать:</b> методы и способы получения, хранения и переработки информации, в том числе «Облачные»; структуру локальных и глобальных компьютерных сетей; технические характеристики компьютера и
-------	--	---

	<p>информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p>	<p>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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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 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><b>Знать:</b> 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</p>

		<p>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><b>Уметь:</b> 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; 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><b>Владеть:</b> 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 сервиса с учетом требований потребителей.</p>
ОПК- 3	<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p><b>Знать:</b> 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,</p>

		<p>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 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><b>Уметь:</b> 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</p>
--	--	---

		<p>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 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><b>Владеть:</b> 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</p>
--	--	--

		<p>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;</p> <p>основами профессиональной этики и этикета; навыками работы с информационными системами; 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.</p>
--	--	---

**ПК Профессиональные компетенции**

ПК- 1	<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</p>	<p><b>Знать:</b> <u>основы экономики, организации труда, производства и управления, оформления предприятий розничной торговли;</u></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</u></p>
-------	--	--

		<p><u>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; нормативную документацию по защите прав потребителей, услуги розничной торговли, их классификацию и качество.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> методами оптимизации использования пространства торгового зала и торгового оборудования, разработкой планов размещения торгового-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</p>
--	--	---

		<p>потребителем; готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя;</p> <p>готовностью к компромиссу с потребителем по 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><b>Знать:</b> 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;</p> <p>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>безопасность товаров и сохранение среды обитания; риски; факторы опасности; виды опасности и природу их происхождения; государственную</p>

		<p>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>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><b>Уметь:</b> <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></p> <p><u>работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп;</u></p> <p>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>разрабатывать типовые организационные схемы с использованием стандартных инструментов и методик моделирования и проектирования бизнес-процессов;</u></p> <p><u>обосновывать мероприятия по реинжинирингу бизнес-процессов на основе расчета и анализа показателей экономической эффективности инвестиций;</u></p> <p>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 деятельность предприятий сервиса в зависимости от изменений конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; определять ресурсы</p>
--	--	--

		<p>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><b>Владеть:</b> навыками организации и планирования деятельности предприятия сервиса, в том числе составления бизнес-плана; методами расчёта 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</p>
--	--	---



		<p>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; 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, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p><b>Знать:</b> основные факторы, влияющие на поведение потребителей, этапы принятия решения о покупке, основы консьюмеризма;</p> <p>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>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;</p>

		<p>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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с имеющимися потребностями и социально - психологическими особенностями потребителей;</p> <p>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> <p>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><b>Знать:</b> значение информации по отечественному и зарубежному опыту эффективной практической деятельности торговых предприятий в сфере сервиса, способы ее получения, обработки, использования и защиты;</p> <p>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;</p> <p>передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции.</p> <p><b>Уметь:</b> 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>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;</p> <p>использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач.</p> <p><b>Владеть:</b> основными методами, способами и средствами получения и обработки информации, навыками работы с компьютером, программным</p>
------	---	--

		<p>обеспечением и Интернетом, самостоятельного планирования, осуществления и анализа данных маркетинговых исследований с учетом национальных и демографических факторов;</p> <p>умениями и навыками организации рекламной кампании, пиар- кампании, кампании директ-майл, улучшения связи с потребителем.</p>
<b>Дополнительная компетенция</b>		
ОКв- 1	<p>Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач</p>	<p><b>Знать:</b> 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 Тейлора, Кейнса, Лукаса, Сарджента, Симса;</p> <p>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 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><b>Уметь:</b> 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</p>

		<p>основные данные термодинамики и кинетики для характеристики химических реакций; решать типовые задачи по основным разделам курса физики на основе базовых положений.</p> <p><b>Владеть:</b> 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>
--	--	---

**1.6 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 образовательной программы**

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>Б1.Б1. Иностранный язык</b>		
ОК-3	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> выявлять сходства и различия в системах русского и иностранного языков; использовать полученные знания</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>по иностранному и русскому языку для реализации коммуникативного намерения с целью межличностного и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах.</p> <p><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.Б2. Философия</b>		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p><b>Знать:</b> основы философских знаний.</p> <p><b>Уметь:</b> формировать мировоззренческую позицию.</p> <p><b>Владеть:</b> философскими знаниями и категориальным аппаратом науки.</p>
<b>Б1.Б3. Основы социального государства</b>		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> выполнять современные требования к социальной политике, применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками учета стандартов социального государства в профессиональной деятельности, основами формирования социальных отношений в обществе.</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>Б1.Б4. История</b>		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p><b>Знать:</b> основные этапы и закономерности исторического развития общества</p> <p><b>Уметь:</b> формировать гражданскую позицию</p> <p><b>Владеть:</b> историческими знаниями и использовать их при анализе современной ситуации</p>
<b>Б1.Б5. Экономика</b>		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p><b>Знать:</b> основные понятия, категории и инструменты экономической теории.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать источники экономической, социальной, управленческой информации; анализировать во взаимосвязи экономические явления, процессы и институты на макроуровне.</p> <p><b>Владеть:</b> экономической терминологией и лексикой данной дисциплины.</p>
<b>Б1.Б6. Политология</b>		
ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>моральных и правовых норм, социальных стандартов, демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре.</p> <p><b>Владеть:</b> 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.</p>
<b>Б1.Б7. Культурология</b>		
ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>Знать:</b> социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p><b>Уметь:</b> работать в коллективе.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>
<b>Б1.Б8. Правоведение</b>		
ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p><b>Знать:</b> основные положения конституции РФ, нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности, правовое положение субъектов права, права и обязанности работника и работодателя.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать необходимые нормативные правовые документы, защищать свои права в соответствии с действующим законодательством, анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения.</p> <p><b>Владеть:</b></p>



Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		способностью, оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений.
<b>Б1.Б9. Социология</b>		
ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> общесоциологической культурой, понятийным аппаратом современной социологии, способами самостоятельной работы с социологической литературой, навыками анализа социологических источников, методами социологического анализа общественных явлений и процессов.</p>
<b>Б1.Б 10. Математика</b>		
ОК-5	Способностью самоорганизации самообразованию	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> решать типовые задачи, используемые при принятии управленческих решений; использовать язык и символику математики при построении организационно-управленческих моделей; выявлять</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>реальные возможности и ограниченность математических методов без компьютерной математики при анализе и решении задач социально-экономической и организационно-управленческой природы.</p> <p><b>Владеть:</b> 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><b>Знать:</b> элементы теории множеств и линейной алгебры, теорию пределов, дифференцирование и интегрирование функций одной переменной, обыкновенные дифференциальные уравнения, числовые и функциональные ряды.</p> <p><b>Уметь:</b> решать типовые математические задачи, используемые при принятии управленческих решений.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования математических методов при изучении сопутствующих дисциплин и в практической деятельности.</p>
<b>Б1.Б 11. Информатика</b>		
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><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач, использовать офисные программы системы Windows: Word, Exel, PowerPaint, Prezi; работать с базами данных как средствами хранения и обработки больших объемов информации в сети Internet; соблюдать информационную безопасность; использовать антивирусную защиту.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками в области информатики, применения специальных и прикладных программных средств,</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		работы в компьютерных сетях, защиты от несанкционированного вмешательства в информационные процессы, самостоятельной защиты информации в локальных сетях.
<b>Б1.Б 12. Экология</b>		
ОК-8	Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> определять виды и последствия загрязнения окружающей среды, придерживаться экологических принципов рационального использования природных ресурсов; пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять природоохранные мероприятия и ресурсосберегающие технологии, умением реализовать экологические принципы рационального использования природных ресурсов и охраны окружающей среды.</p>
<b>Б1.Б 13. Химия</b>		
ОКв-1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	<p><b>Знать:</b> 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 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;</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>основные закономерности протекания окислительно-восстановительных реакций; строение и номенклатуру комплексных соединений.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать полученные знания для расчетов по химическим формулам и уравнениям; применять основные данные термодинамики и кинетики для характеристики химических реакций.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками приготовления растворов заданного количественного состава; навыками проведения химических экспериментов и пользования справочной литературой.</p>
<b>Б1.Б 14. Физика</b>		
ОКв-1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	<p><b>Знать:</b> базовые положения естественных наук.</p> <p><b>Уметь:</b> решать типовые задачи по основным разделам курса физики на основе базовых положений.</p> <p><b>Владеть:</b> методами проведения физических измерений, методами оценки погрешностей при проведении эксперимента.</p>
<b>Б1.Б 15. Основы сервиса</b>		
ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p><b>Знать:</b> исторические этапы развития сервиса, особенности развития сервиса в России, состояние современной сферы услуг; виды сервиса.</p> <p><b>Уметь:</b> 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.</p> <p><b>Владеть:</b> готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания, способностью к диверсификации сервисной деятельности</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
<b>Б1.Б 16. Безопасность жизнедеятельности</b>		
ОК-8	<p>Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.Б 17. Сервисология</b>		

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.</p>
<b>Б1.Б 18. Сервисная деятельность</b>		
ОПК-3	<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> 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;</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>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><b>Владеть:</b> 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.</p>
<b>Б1.Б 19. Психодиагностика</b>		
ОПК-2	<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> использовать базовые положения психодиагностики для решения профессиональных задач, анализировать значимые</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>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><b>Владеть:</b> 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.</p>
<b>Б1.Б 20. Маркетинг в сервисе</b>		
ОПК-2	<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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>



Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.Б 21. Информационные технологии в сервисе</b>		
ОПК-1	<p>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>	<p><b>Знать:</b> понятие и классификацию информационных технологий, виды информационного обслуживания, информационные системы в торговле.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать информационные системы в торговле; регистрироваться в системах доступа к электронным ресурсам, проходить авторизацию на ресурсах, осуществлять поисковые запросы и правильно интерпретировать информацию.</p> <p><b>Владеть:</b> 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.</p>
<b>Б1.Б 22. Физическая культура и спорт</b>		
ОК-5	<p>Способностью к и самоорганизации и самообразованию</p>	<p><b>Знать:</b> социальную роль физической культуры в развитии личности и подготовке ее к профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> выстраивать перспективные линии саморазвития и самосовершенствования.</p> <p><b>Владеть:</b> средствами самостоятельного достижения должного уровня физической подготовленности.</p>
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><b>Знать:</b> 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</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>занятий различной целевой направленности.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> средствами самостоятельного достижения должного уровня физической подготовленности</p>
<b>Б1.В.ОД.1 Ценообразование</b>		
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><b>Знать:</b> основы ценообразования; методологию и теоретический аппарат ценообразования; факторы, влияющие на уровень цены; статистику цен; классификацию цен; роль государства в регулировании цен.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> способами разработки ценовой стратегии организации, планирования и осуществления</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		мероприятий, направленных на ее реализацию с учетом отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.
<b>Б1.В.ОД.2 Теоретические основы товароведения</b>		
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><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> 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>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ОД.3 Бухгалтерский учет</b>		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> проводить учет товаров и материальных ценностей; оценивать и анализировать финансовые возможности предприятий, пользоваться нормативными документами, регламентирующими бухгалтерскую деятельность.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками работы с действующими федеральными законами и нормативными документами, регламентирующими бухгалтерскую деятельность.</p>
<b>Б1.В.ОД.4 Поведение потребителей</b>		
ПК-6	Готовностью к применению современных сервисных технологий	<b>Знать:</b> основные факторы, влияющие на поведение потребителей, этапы

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>принятия решения о покупке, основы консьюмеризма.</p> <p><b>Уметь:</b> выделять и учитывать поведенческие особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с имеющимися потребностями и социально-психологическими особенностями потребителей.</p>
<b>Б1.В.ОД.5 Торговое дело</b>		
ОПК-3	<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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 и сертификации работ и услуг.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками документального оформления и организации торгового предприятия, способностью к работе в коллективе, в том числе применяя</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>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>
<b>Б1.В.ОД.6 Маркетинг в отраслях и сферах деятельности</b>		
ПК-6	<p>Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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 условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции.</p> <p><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ОД.7 Маркетинговые исследования</b>		

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
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><b>Знать:</b> значение информации по отечественному и зарубежному опыту эффективной практической деятельности торговых предприятий в сфере сервиса, способы ее получения, обработки, использования и защиты.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ОД.8 Безопасность товаров</b>		
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><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> использовать знания в области защиты прав потребителей; определять факторы опасности и виды</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>опасности и природу их происхождения; соблюдать действующее законодательство и требования нормативных документов.</p> <p><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ОД.9 Введение в направление</b>		
ОК-5	Способностью самоорганизации и самообразованию	<p><b>Знать:</b> 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 (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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> высокой мотивацией к обучению знаниям, формированию умений и навыков, освоению компетенций по выполнению будущей профессиональной деятельности в условиях турбулентности современной экономики.</p>
<b>Б1.В.ОД.10 Финансы и кредит</b>		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов	<p><b>Знать:</b> сущность экономических категорий «финансы» и «кредит», теоретические основы функционирования</p>



Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	деятельности в различных сферах	<p>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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> навыками аналитических разработок в области финансов, денежного обращения, кредита; навыками оценки эффективности различных инструментов кредитной, денежной и финансовой политики.</p>
<b>Б1.В.ОД.11 Психологический практикум</b>		
ОПК-2	<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> выявлять психологический конфликт и определять пути его разрешения; диагностировать поведение потребителей.</p> <p><b>Владеть:</b> методами разрешения</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		психологических конфликтов; методами делового общения и взаимодействия.
<b>Б1.В.ОД.12 Профессиональная этика и этикет</b>		
ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>Знать:</b> этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p><b>Уметь:</b> соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.</p> <p><b>Владеть:</b> методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; основами профессиональной этики и этикета.</p>
<b>Б1.В.ОД.13 Основы предпринимательской деятельности в сервисе</b>		
ОПК-3	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>потери от предпринимательской деятельности, прогнозировать экономические результаты; обосновывать выбор источников финансирования при организации предпринимательской деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основами профессиональной этики и этикета; навыками работы с информационными системами; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.</p>
<b>Б1.В.ОД.14 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</b>		
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><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> навыками организации и планирования деятельности предприятия сервиса, в том числе составления бизнес-плана.</p>
<b>Б1.В.ОД.15 Метрология, стандартизация и сертификация</b>		

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
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><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ОД.16 Правовые основы сервиса</b>		

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	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><b>Знать:</b> нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе осуществления сервисной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать и оценивать результаты и последствия осуществления сервисной деятельности с правовой точки зрения.</p> <p><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ОД.17 Делопроизводство</b>		
ОК-3	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p><b>Знать:</b> основы современного делопроизводства, классификацию документов, основные требования к составлению разных документов, офисные программы MSOffice, MacOS, OpenOffice.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ОД.18 Мерчандайзинг</b>		
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	<b>Знать:</b> <u>основы экономики, организации труда, производства и управления, оформления предприятий</u>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p><u>розничной торговли:</u></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.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> методами оптимизации использования пространства торгового зала и торгового оборудования, разработкой планов размещения торгового-технологического оборудования в контактных с клиентами зонах, навыками разработки инструментов мерчандайзинга.</p>
<b>Б1.В.ОД.19 Менеджмент в сервисе</b>		
ОПК-3	<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p><b>Знать:</b> теоретические основы функционирования рыночной экономики, внешнюю и внутреннюю среду сервисных предприятий, функции и основные принципы менеджмента; роль менеджмента в управлении</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>предприятием; общие закономерности планирования, организации, мотивации и контроля; основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> методами управления, методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности, навыками менеджмента в сервисе.</p>
<b>Б1.В.ОД.20 Экономика торгового сервиса</b>		
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><b>Знать:</b> 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> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> методами расчёта основных</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		технико-экономических показателей торгового или сервисного предприятия, навыками выполнения экономических расчётов и анализа эффективности деятельности торгового или сервисного предприятия.
<b>Элективные курсы по физической культуре и спорту</b>		
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><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> пользоваться простейшими методиками для самоконтроля за состоянием здоровья, уровнем физической подготовленности; самостоятельно подбирать и выполнять комплексы физических упражнений для развития физических качеств.</p> <p><b>Владеть:</b> системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, развитие и совершенствование психофизических способностей и качеств.</p>
<b>Б1.В.ДВ.1.1 Адаптация на рынке труда</b>		
ОК-5	Способностью самоорганизации самообразованию	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> выбирать и пользоваться наиболее эффективными каналами поиска работы, составлять резюме, использовать нормативные и правовые документы, относящиеся к сфере занятости.</p> <p><b>Владеть:</b> способами оценки предложения о работе; навыками самопрезентации; принципами построения карьеры; правовыми нормами, регламентирующими</p>



Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		трудоустройство.
<b>Б1.В.ДВ.1.2 Рынок труда, образования и занятости в современной России</b>		
ОК-5	Способностью самоорганизации самообразованию	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ДВ.2.1 История Кузбасса</b>		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и	<b>Знать:</b> основные этапы заселения и хозяйственного освоения края, его социального, сельскохозяйственного и

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>промышленного развития, особенности формирования и развития региона в различные периоды социально-экономического развития России.</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять основные тенденции развития Кузбасса в контексте общероссийских, сибирских процессов и закономерностей для осознания социальной значимости своей деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками целостного подхода к анализу проблем общества в целом и региона.</p>
<b>Б1.В.ДВ.2.2 Сибирь в годы Великой отечественной войны</b>		
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p><b>Знать:</b> закономерности и этапы исторического процесса, основные события и процессы мировой и отечественной экономической истории, истории Сибири в период военного времени.</p> <p><b>Уметь:</b> ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками целостного подхода к анализу проблем общества.</p>
<b>Б1.В.ДВ.3.1 Риторика</b>		
ОК-3	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p><b>Знать:</b> законы современной риторики, основы красноречия, способы развития коммуникативности, особенности устной публичной речи.</p> <p><b>Уметь:</b> налаживать контакт с аудиторией, вести гармоничный диалог, разрабатывать структуру и содержание речи, корректно вести диалог, участвовать в дискуссии.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками разработки публичной и научной речи, логического и аргументированного построения устной и письменной речи, создания текстов профессионального назначения, анализа логики рассуждений и высказываний.</p>
<b>Б1.В.ДВ.3.2 Логика</b>		
ОК-5	Способностью самоорганизации и самообразованию	<p><b>Знать:</b> предмет, значение и краткую историю логики; основные разделы современной логики и ее структуру; понятие как форму мышления; понятие</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>суждения в логике; понятие умозаключения в логике; законы формальной логики; логические методы мышления; диалектическую логику, ее принципы.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать законы, методы и принципы логики в разговорной речи и в своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения; навыками логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь.</p>
<b>Б1.В.ДВ.4.1 Основы статистики</b>		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ДВ.4.2 Банковское дело</b>		
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов	<b>Знать:</b> роль коммерческого банка в организации и контроле наличного денежного обращения в РФ;

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	деятельности в различных сферах	<p>организационные основы деятельности кредитных организаций в РФ; технологию кредитования клиентов коммерческими банками.</p> <p><b>Уметь:</b> ориентироваться в вопросах, связанных с системой безналичных расчетов в РФ и за рубежом; разбираться во всем спектре банковских операций; оценивать роль коммерческого банка как агента валютного контроля.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками научно-исследовательской работы по тематике рефератов; методиками решения задач по изучаемой теме дисциплины.</p>
<b>Б1.В.ДВ.5.1 Теория массового обслуживания</b>		
ОКв-1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	<p><b>Знать:</b> классы систем массового обслуживания, определения и формулировки теорем, позволяющие моделировать реальные СМО методами теории массового обслуживания.</p> <p><b>Уметь:</b> 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.</p> <p><b>Владеть:</b> 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.</p>
<b>Б1.В.ДВ.5.2 Эконометрика</b>		
ОКв-1	Способностью использовать базовые положения математики и естественных наук при решении социальных и профессиональных задач	<p><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать макроэкономические модели в прогнозировании рядов</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>макроэкономических переменных, применять методы статистической оценки макроэкономических моделей, статистические исследования и анализ макроэкономических моделей.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения макроэкономических моделей в практике торгового предпринимательства и экономических расчетов на предприятиях сервиса.</p>
<b>Б1.В.ДВ.6.1 Брендинг в розничной торговле</b>		
ОПК-3	<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p><b>Знать:</b> теоретические основы брендинга, особенности формирования бренда на предприятиях розничной торговли, связь бренда торгового предприятия и уровня сервиса, возможности брендинга для повышения конкурентоспособности.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать бренд предприятия сервиса, его силу у целевой аудитории; понимать соответствие бренда выбранной стратегии и позиции бренда.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения ценности бренда, позиционирования бренда, управления брендом и ребрендингом; навыками работы с бренд-буком.</p>
<b>Б1.В.ДВ.6.2 Маркетинг потребителей</b>		
ПК-1	<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</p>	<p><b>Знать:</b> систему маркетинга, особенности продвижения услуг.</p> <p><b>Уметь:</b> выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ДВ.7.1 Прямые формы продаж</b>		

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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>
<b>Б1.В.ДВ.7.2 Проектирование программ лояльности</b>		
ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p><b>Знать:</b> основы покупательской лояльности и методы формирования целевых покупательских групп; этапы разработки программ формирования лояльности клиентов.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать различные подходы к формированию лояльности потребителей, проектировать стратегию и тактику объема и качества услуг, ценообразование при формировании программ лояльности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками анализа и проектирования программ лояльности; методами расчета эффективности программ лояльности и способами удержания потребителей и повышения их</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		Лояльности.
<b>Б1.В.ДВ.8.1 Маркетинговые коммуникации</b>		
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><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> умениями и навыками организации рекламной кампании, пиар-кампании, кампании директ-майл, улучшения связи с потребителем.</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>Б1.В.ДВ.8.2 Технологии сервиса</b>		
ПК-6	<p>Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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; работать с организационно-распорядительной и технической документацией, понимать схемы бизнес-процессов.</p> <p><b>Владеть:</b> 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>



Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>Б1.В.ДВ.8.3 Адаптивное физическое воспитание</b>		
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><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы и средства физической культуры;</li> <li>- отечественный и зарубежный опыт адаптивной физической культуры;</li> <li>- феномен адаптивной физической культуры, ее роль в человеческой жизнедеятельности;</li> <li>- закономерности восстановления нарушенных или временно утраченных функций организма человека</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать отечественный и зарубежный опыт адаптивной физической культуры;</li> <li>- определить цели и задачи занятий для гармоничного развития личности, укрепления здоровья, физической реабилитации;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами и средствами физической культуры;</li> <li>отечественными и зарубежными методиками адаптивной физической культуры;</li> <li>- методикой адаптивной физической культуры как фактора восстановления работоспособности и обеспечения активного долголетия лиц с отклонениями в состоянии здоровья;</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>Практики</b>		
<b>Учебная практика</b> <b>Тип практики: практика по получению первичных профессиональных умений и</b>		

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>навыков.</b>		
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, работать в «контактной зоне»;</p> <p><b>Владеть:</b> 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>
<b>Производственная практика</b> <b>Тип практики: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</b>		
ПК-2	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><b>Знать:</b> основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; экономические аспекты функционирования торгового предприятия или предприятия сервиса;</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> навыками организации и планирования деятельности предприятия</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		сервиса, в том числе составления бизнес-плана; методами расчёта основных технико-экономических показателей торгового или сервисного предприятия.
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><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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; 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><b>Владеть:</b> 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>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>Производственная практика:</b> <b>Тип практики: преддипломная</b>		
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><b>Знать:</b> основные категории товароведения и их взаимосвязь методы анализа потребительной 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 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><b>Уметь:</b> 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</p>

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>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><b>Владеть:</b> 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.</p>
<b>ФТД.1 Основы розничной торговли</b>		
ПК-1	<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</p>	<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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</p>

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

## **1.7 Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации основной образовательной программы**

Реализация данной основной профессиональной образовательной программы обеспечивается научно-педагогическими работниками, квалификация которых соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утверждённом приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011г. №1н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 марта 2011г., регистрационный №20237) и профессиональному стандарту «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования».

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

Реализация программы бакалавриата обеспечивается руководящими и научно-педагогическими работниками организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на условиях гражданско-правового договора или совместительства.

Доля научно-педагогических работников (в приведённых к целочисленным значениям ставок), имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих данную основную профессионально-образовательную программу бакалавриата, составляет 70 процентов.

Доля научно-педагогических работников (в приведённых к целочисленным значениям ставок), имеющих учёную степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в Российской Федерации) и (или) учёное звание (в том числе учёное звание, полученное за рубежом и признаваемое в Российской Федерации), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих данную ОПОП бакалавриата, составляет 70 процентов.

Доля работников (в приведённых к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата, составляет 10 процентов.

## 2. Иные сведения

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

№ п/п	Наименование образовательной технологии	Краткая характеристика	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
<b>Активные и интерактивные методы обучения</b>			
<b>I Неимитационные методы обучения</b>			
1.	Проблемная лекция	Совместная деятельность преподавателя и обучающихся с помощью создания проблемной ситуации. Задача преподавателя заключается в необходимости прогнозировать проблемную стратегию обучения, обеспечить участие студентов в анализе возникшего противоречия, привлечь их к решению проблемных ситуаций, учить выдвигать оригинальные пути их решения, учить анализировать полученную новую информацию в свете известных теорий, выдвигать гипотезы и использовать различные методы для их решения.	Тематика лекций. Перечень проблемных вопросов и (или) задач. Противоречивые ситуации (например, наука против жизненных явлений).
2.	Проблемные семинары	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя с целью имитации проблемной ситуации, которая заключается в частично-поисковой работе студентов в процессе выполнения эксперимента, лабораторных работ и т.п. Преподаватель заранее определяет проблему, решение которой опирается на ту базу знаний, которую должны иметь студенты. Поставленные преподавателем вопросы должны вызывать интеллектуальные трудности студентов и потребовать целенаправленного мыслительного поиска.	Тематика лабораторных работ. Тематика и содержание экспериментов. Задания для решения проблемных задач.
3.	Тематические дискуссии	Публичный обмен идеями, с целью информирования аудитории по какому-либо вопросу. В основном участвуют преподаватель и несколько студентов, отвечая на определенные вопросы, которые готовятся заранее. Минус: не возможность высказаться всем желающим.	Тематика дискуссий.
4.	Мозговая атака	Оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике.	Перечень проблем.
5.	Круглый стол	Публичный обмен идеями, позволяющий включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола.



№ п/п	Наименование образовательной технологии	Краткая характеристика	Представление оценочного средства в фонде
		собственную точку зрения.	
6.	Проектная технология	Индивидуальная и/или групповая работа по подготовке проектов (монопредметные и межпредметные; краткосрочные (мини-проекты), среднесрочные и долгосрочные проекты; информационные, исследовательские, творческие и практико-ориентированные, виртуальные сетевые) под руководством научного руководителя.	Тематика проектов.
7.	Подготовка и защита курсовых и выпускных работ	Индивидуальная работа студента под руководством преподавателя.	Тематика курсовых и выпускных работ.
8.	Технологии организации исследовательской деятельности студентов	Студенческие научные общества, студенческие научные и научно-практические конференции, научные студенческие дискуссии	Тематика конференций. Перечень приоритетных направлений. Тематика научных семинаров.
<b>II Имитационные методы обучения</b>			
<i><b>Неигровые методы обучения</b></i>			
9.	Анализ конкретных ситуаций (кейс-ситуации)	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-ситуаций.
<i><b>Игровые методы обучения</b></i>			
10.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

## 2.2. Нормативные документы для разработки ОПОП

Нормативную правовую базу разработки ОПОП составляют:

1. Федеральный закон от 27 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2. 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;

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

4. Приказ Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования –

программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

5. Нормативно-методические документы Минобрнауки России;
6. Устав Кемеровского государственного университета;
7. Программа развития Кемеровского государственного университета

### **2.3. Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных для обучения указанных обучающихся.

Для обеспечения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья.

Обучение по образовательной программе обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется факультетом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Университетом создаются специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

### **2.4. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению**

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
Мультимедийная лекционная аудитория <b>(8101):</b> - 1 компьютер преподавателя: Жесткий диск:[Объем (GB):60]/Модули памяти:[Объем (МВ):1024]/Назначение ПК:Учебный процесс/ Процессор:[ Семейство: IntelPentium /Тактовая частота (МГц):2500/ Сетевая карта:[Тип сети:Интернет и Локальная]/Тип ПК:Рабочая станция; - Мультимедийный переносной проектор Mitsubishi XD600U, проекционный экран	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 1 этаж
Мультимедийная лекционная аудитория с выходом в Интернет <b>(8102):</b> - 1 компьютер преподавателя: Жесткий диск:[Объем (GB):60]/Модули памяти:[Объем (МВ):1024]/Назначение	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 1 этаж

ПК:Учебный процесс/ Процессор:[ Семейство:IntelPentium /Тактовая частота (МГц):2500/ Сетевая карта:[Тип сети:Интернет и Локальная]/Тип ПК:Рабочая станция; - Интерактивная доска	
Мультимедийная лекционная аудитория <b>(8103):</b> - 1 компьютер преподавателя: Жесткий диск:[Объем (GB):60]/Модули памяти:[Объем (МВ):1024]/Назначение ПК:Учебный процесс/ Процессор:[ Семейство:IntelPentium /Тактовая частота (МГц):2500/ Сетевая карта:[Тип сети:Интернет и Локальная]/Тип ПК:Рабочая станция; - Мультимедийный переносной проектор Sony, проекционный экран	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 1 этаж
Мультимедийная лекционная аудитория <b>(8109):</b> - 1 компьютер преподавателя:Жесткий диск:[Объем (GB):60]/Модули памяти:[Объем (МВ):2048]/Назначение ПК:Учебный процесс/ Процессор:[ Семейство:IntelCeleron /Тактовая частота (МГц):2500/ Сетевая карта:[Тип сети:Интернет и Локальная]/Тип ПК:Рабочая станция - Мультимедийный стационарный проектор, проекционный экран -Акустическая система (2 колонки)	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 1 этаж
Аудитория для проведения практических/семинарских занятий <b>(8110)</b>	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 1 этаж
Аудитория для проведения практических/семинарских занятий <b>(8111)</b>	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 1 этаж
Мультимедийная лекционная аудитория <b>(8204):</b> - 1 компьютер преподавателя: Жесткий диск:[Объем (GB):40]/Модули памяти:[Объем (МВ):1024]/Назначение ПК:Учебный процесс/ Процессор:[ Семейство:IntelPentium/Тактовая частота (МГц):3400/ Сетевая карта:[Тип сети:Интернет и Локальная]/Тип ПК:Рабочая станция - Мультимедийный стационарный проектор, проекционный экран - Акустическая система (2 колонки)	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 2 этаж
Аудитория для проведения практических/семинарских занятий <b>(8206)</b>	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 2 этаж
Аудитория для проведения практических/семинарских занятий <b>(8207)</b>	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 2 этаж
Компьютерный класс с выходом в Интернет <b>(7100):</b> - 9 компьютеров, в том числе 1 компьютер преподавателя (Intel (R) Pentium (R) CPU G3260. 3,3 GHz, ОЗУ 4 Гб) - Установлено специализированное ПО: свободное ПО для лиц с нарушениями здоровья по слуху NVDA – 1 рабочее место; 1С:Предприятие 8 (9 рабочих мест); IBM SPSS Statistics Base (1 рабочее место)	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 47, 1 этаж
Компьютерный класс с выходом в Интернет <b>(7107):</b> - 10 компьютеров, в том числе 1 компьютер преподавателя (Intel (R) Pentium (R) CPU G3260. 3,3 GHz, ОЗУ 4 Гб) - Установлено специализированное ПО: 1С:Предприятие 8 (10 рабочих мест)	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 47, 1 этаж
Компьютерный класс с выходом в Интернет <b>(7204):</b> - 14 компьютеров, в том числе 1 компьютер преподавателя	650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 47, 2 этаж

<p>(Intel (R) Pentium (R) CPU G3260. 3,3 GHz, ОЗУ 4 Гб)  - Установлено специализированное ПО: 1С:Предприятие 8 (14 рабочих мест);  IBM SPSS Statistics Base (1 рабочее место)  - Наушники  - Звуковые колонки  - Настенная плазменная панель</p>	
<p>Компьютерный класс с выходом в Интернет <b>(7102):</b>  - 28 компьютеров, в том числе 1 компьютер преподавателя:  жесткий диск:[Объем (GB):500]/Модули памяти:[Объем (MB):4096]/Назначение ПК:Учебный процесс/  Процессор:[Семейство: IntelCore 2 Duo/Тактовая частота (МГц):2000/Сетевая карта:[Тип сети:Интернет и Локальная]/Тип ПК:Рабочая станция</p>	<p>650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 47, 1 этаж</p>
<p>Компьютерный класс с выходом в Интернет <b>(7122):</b>  15 компьютеров, в том числе 1 компьютер преподавателя:  жесткий диск:[Объем (GB):500]/Модули памяти:[Объем (MB):4096]/Назначение ПК:Учебный процесс/  Процессор:[Семейство: IntelCore 2 Duo /Тактовая частота (МГц):2000/Сетевая карта:[Тип сети:Интернет и Локальная]/Тип ПК:Рабочая станция</p>	<p>650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 47, 1 этаж</p>
<p>Мультимедийная лекционная аудитория <b>(7217) :</b>  - 1 компьютер преподавателя: Жесткий диск:[Объем (GB):40]/Модули памяти:[Объем (MB):1024]/Назначение ПК:Учебный процесс/ Процессор:[ Семейство:Celeron/Тактовая частота (МГц):2800/ Сетевая карта:[Тип сети:Интернет и Локальная]/Тип ПК:Рабочая станция  - Мультимедийный стационарный проектор Epson, проекционный экран  - Акустическая система (2 колонки)</p>	<p>650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 47, 2 этаж</p>
<p>Компьютерный класс с выходом в Интернет <b>(7220):</b>  - 15 компьютеров, в том числе 1 компьютер преподавателя:  жесткий диск:[Объем (GB):500]/Модули памяти:[Объем (MB):4096]/Назначение ПК:Учебный процесс/  Процессор:[Семейство: IntelCore 2 Duo /Тактовая частота (МГц):2000/Сетевая карта:[Тип сети:Интернет и Локальная]/Тип ПК:Рабочая станция</p>	<p>650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 47, 1 этаж</p>
<p>Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: Специализированное мобильное рабочее место «ЭлНот 301» (переносной). Позволяет незрячим и слабовидящим пользоваться возможностями ПК, включая Интернет, путем осуществления вывода информации с экрана компьютера на синтезатор. Включает в себя: ноутбук с предустановленным программным обеспечением и видеоувеличителем.  <b><u>Учебные аудитории корпусов 7,8 (по требованию)</u></b></p>	<p>650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 47, 1 этаж  650056, г. Кемерово, б-р Строителей, 49, 1 этаж</p>

### 3. Список разработчиков и экспертов образовательной программы

Ответственный за ОПОП:

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	vladii@mail.ru 89511838206

Внешний эксперт ОПОП:

Фамилия, имя, отчество	Должность	Организация, предприятие	Контактная информация (служебный адрес электронной почты и/ или служебный телефон)
Коновалов Алексей Владимирович	Директор	ООО «Кузнецкэкология+»	<a href="mailto:Al.vl.konovarov@gmail.com">Al.vl.konovarov@gmail.com</a> 8 9617093000