**Универсальные компетенции:**

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-1\_ИДК1  Пороговый | Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. | Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации. | Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки. | Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации. |
| УК-1\_ИДК2  Базовый | Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. | Принципы и методы системного подхода. | Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. | Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |
| УК-1\_ИДК3  Повышенный | Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.  Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. | Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации  Принципы и методы системного подхода | Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.  Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач. | Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.  Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-2\_ИДК1  Пороговый | Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. | Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы. | Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | Практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |
| УК-2\_ИДК2  Базовый | Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. | Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений. | Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |
| УК-2\_ИДК3  Повышенный | Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.  Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений | Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы.  Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений. | Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.  Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | Практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.  Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-3\_ИДК1  Пороговый | Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. | Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности. | Предвидеть результаты (последствия) личных действий. | Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата. |
| УК-3\_ИДК2  Базовый | Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд. | Методы социального взаимодействия. | Применять принципы социального взаимодействия. | Практическими навыками социального взаимодействия. |
| УК-3\_ИДК3  Повышенный | Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.  Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд. | Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности.  Методы социального взаимодействия. | Предвидеть результаты (последствия) личных действий.  Применять принципы социального взаимодействия. | Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.  Практическими навыками социального взаимодействия. |

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-4\_ИДК1  Пороговый | Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения. | Стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. | Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. |
| УК-4\_ИДК2  Базовый | Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. | Принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | Использовать информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках. | Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (- ых) на государственный язык и обратно. |
| УК-4\_ИДК3  Повышенный | Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.  Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. | Стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.  Принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. | Строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.  Использовать информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (- ых) языках. | Практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.  Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (- ых) на государственный язык и обратно. |

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-5\_ИДК1  Пороговый | Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. | Закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; историю становления и развития государственности. | Выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории, определять особенности основных этапов эволюции государственности. | Навыками анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории. |
| УК-5\_ИДК2  Базовый | Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. | Культурные особенности и традиции различных социальных групп. | Давать оценку культурно-историческим ценностям России; систематизировать механизмы социально-экономического и политического развития России в контексте всемирно-исторического процесса. | Способностью обобщать особенности эволюции процессов государственного развития. |
| УК-5\_ИДК3  Повышенный | Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.  Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. | Закономерности, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; историю становления и развития государственности.  Культурные особенности и традиции различных социальных групп. | Выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории, определять особенности основных этапов эволюции государственности.  Давать оценку культурно-историческим ценностям России; систематизировать механизмы социально-экономического и политического развития России в контексте всемирно-исторического процесса. | Навыками анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории.  Способностью обобщать особенности эволюции процессов государственного развития. |

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-6\_ИДК1  Пороговый | Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. | Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и самообразования. | Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. |
| УК-6\_ИДК2  Базовый | Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. | Принципы и методы управления временем. | Оптимально управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. |
| УК-6\_ИДК3  Повышенный | Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.  Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. | Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и самообразования.  Принципы и методы управления временем. | Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.  Оптимально управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.  Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. |

УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-7\_ИДК1  Пороговый | Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни. | Основы спортивной тренировки; методику направленного использования средств физической культуры в зависимости от будущей профессиональной деятельности. | Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий. | Технологией планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности. |
| УК-7\_ИДК2  Базовый | Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. | Основы планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности. | Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий и спортивной тренировки с целью укрепления здоровья, физического самосовершенствования и достижения должного уровня физической подготовленности иподдержания высокого уровня профессиональной работоспособности. | Профессионально-прикладными видами спорта; дополнительными средствами повышения общей и профессиональной работоспособности. |
| УК-7\_ИДК3  Повышенный | Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.  Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. | Основы спортивной тренировки; методику направленного использования средств физической культуры в зависимости от будущей профессиональной деятельности.  Основы планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности. | Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий.  Эффективно применять различные формы самостоятельных занятий и спортивной тренировки с целью укрепления здоровья, физического самосовершенствования и достижения должного уровня физической подготовленности иподдержания высокого уровня профессиональной работоспособности. | Технологией планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности.  Профессионально-прикладными видами спорта; дополнительными средствами повышения общей и профессиональной работоспособности. |

УК-8 - Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| УК-8\_ИДК1  Пороговый | Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. | Правила по охране труда, Основы трудового законодательства Российской Федерации. | Создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности. | Практическими навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности. |
| УК-8\_ИДК2  Базовый | Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. | Классификацию чрезвычайных ситуаций; действия при авариях, катастрофах и стихийных бедствиях; назначение, подготовку и правила пользования индивидуальными средствами защиты при современных средствах поражения. | Оказать первую помощь при кровотечении, ожогах, ранении и травмах; пользоваться, находящимися в индивидуальной аптечке, предметами и средствами по их прямому назначению. | Способностью участвовать в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. |
| УК-8\_ИДК3  Повышенный | Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.  Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. | Правила по охране труда, Основы трудового законодательства Российской Федерации.  Классификацию чрезвычайных ситуаций; действия при авариях, катастрофах и стихийных бедствиях; назначение, подготовку и правила пользования индивидуальными средствами защиты при современных средствах поражения. | Создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности.  Оказать первую помощь при кровотечении, ожогах, ранении и травмах; пользоваться, находящимися в индивидуальной аптечке, предметами и средствами по их прямому назначению. | Практическими навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности.  Способностью участвовать в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. |

**Общепрофессиональные компетенции:**

ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-1\_ИДК1  Пороговый | Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. | Технологические инновации и информационное обеспечение, которые обеспечивают выполнение основных функций сервисной деятельности организации. | Определять необходимые технологические новации и информационное обеспечение в соответствии с потребностями сервисной деятельности организации. | Методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. |
| ОПК-1\_ИДК2  Базовый | Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации. | Порядок осуществления поиска и внедрения технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации. | Проводить оценку, сравнение и выбор технологий и программных продуктов в соответствии с целями сервисной деятельности организации. | Методами поиска и оценки технологий и программных продуктов с целью внедрения в сервисную деятельность организации. |
| ОПК-1\_ИДК3  Повышенный | Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации. | Основные технологические новации и программные продукты, которые используются для обеспечения сервисной деятельности организации. | Использовать технологические новации и программные продукты для обеспечения сервисной деятельности организации. | Навыками применения технологий и программных продуктов для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса. |

ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-2\_ИДК1  Пороговый | Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. | Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. | Формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса. | Навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса. |
| ОПК-2\_ИДК2  Базовый | Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. | Сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности. | Осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности. | Методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности. |
| ОПК-2\_ИДК3  Повышенный | Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. | Принципы, формы и методы контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности. | Использовать методы и формы контроля в соответствии с особенностями деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности. | Навыками осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности. |

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-3\_ИДК1  Пороговый | Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. | Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий. | Применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий. | Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий. |
| ОПК-3\_ИДК2  Базовый | Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами. | Основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов. | Применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации. | Навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами. |
| ОПК-3\_ИДК3  Повышенный | Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством. | Основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг. | Использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания. | Навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг. |

ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-4\_ИДК1  Пороговый | Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов. | Сущность, принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг. | Определять цели и задачи маркетинговых исследований, выбирать формы и методы проведения исследований исходя из особенностей деятельности предприятий сферы услуг и функционирования рынка. | Навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления сервисной деятельности предприятия. |
| ОПК-4\_ИДК2  Базовый | Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. | Основные принципы, формы и методы продвижения и продажи услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий. | Использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов. | Навыками организации процесса продвижения и продажи сервисных продуктов с помощью традиционных и интернет-технологий. |
| ОПК-4\_ИДК3  Повышенный | Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг. | Сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг. | Применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг. | Навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации. |

ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-5\_ИДК1  Пороговый | Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса. | Основные производственно- экономические показатели предприятия сервисной деятельности. | Рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия. | Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисного предприятия. |
| ОПК-5\_ИДК2  Базовый | Принимает экономически обоснованные управленческие решения. | Показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений. | Оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения. | Инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений. |
| ОПК-5\_ИДК3  Повышенный | Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия. | Принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия. | Рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия. | Навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия. |

ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-6\_ИДК1  Пороговый | Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере. | Нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации. | Применять нормативные акты и правовую документацию в сфере услуг. | Навыками поиска информации в основных правовых системах. |
| ОПК-6\_ИДК2  Базовый | Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг. | Законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг. | Подбирать законодательные акты Российской Федерации в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации. | Навыками использования законодательных актов Российской Федерации в соответствие с целями и задачами сервисной деятельности организации. |
| ОПК-6\_ИДК3  Повышенный | Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. | Нормативные требования ведения документооборота в сервисной деятельности организации. | Применять нормативные требования при осуществлении документооборота в сервисной деятельности организации. | Навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями. |

ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ОПК-7\_ИДК1  Пороговый | Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. | Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности. | Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. | Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности. |
| ОПК-7\_ИДК2  Базовый | Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности. | Нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | Соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности. |
| ОПК-7\_ИДК3  Повышенный | Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.  Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности. | Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.  Нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.  Соблюдать нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности.  Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности. |

**Профессиональные компетенции:**

**Обязательные**

**Тип задач: Сервисный**

ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПКО-1\_ИДК1  Пороговый | Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. | Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. | Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации. | Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтресованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий. |
| ПКО-1\_ИДК2  Базовый | Участвует в разработке системы клиентских отношений. | Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки. | Применять методы разработки системы клиентских отношений. | Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений. |
| ПКО-1\_ИДК3  Повышенный | Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений. | Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений. | Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений. | Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений. |

**Тип задач: Организационно - управленческий**

ПКО-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПКО-2\_ИДК1  Пороговый | Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение | Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации | Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализация в соответствиями с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной организации в целом | Навыками корректной постановки целей и задач и организации их выполнения |
| ПКО-2\_ИДК2  Базовый | Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания | Принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования системы сервисного обслуживания | Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания | Навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания |
| ПКО-2\_ИДК3  Повышенный | Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия | Принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений | Проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений | Навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с клиентами |

**Самостоятельно определяемые университетом**

**Тип задач: Организационно - управленческий**

ПК УВ-1 - Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПК УВ-1\_ИДК1  Пороговый | Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания. | Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. |
| ПК УВ-1\_ИДК2  Базовый | Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов. | Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса. | Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. | Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. |
| ПК УВ-1\_ИДК3  Повышенный | Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.  Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов. | Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания.  Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса. | Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.  Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг. | Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.  Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. |

**Тип задач: Организационно - управленческий**

ПК УВ-2 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПК УВ-2\_ИДК1  Пороговый | Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. | Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания. | Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. |
| ПК УВ-2\_ИДК2  Базовый | Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментовгостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации. | Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества. | Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. |
| ПК УВ-2\_ИДК3  Повышенный | Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.  Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. | Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.  Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации. | Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.  Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества. | Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.  Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. |

**Тип задач: Сервисный**

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Владеть |
| ПК УВ-3\_ИДК1  Пороговый | Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания. | Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. | Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон. | Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. |
| ПК УВ-3\_ИДК2  Базовый | Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания. | Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей. | Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторона. | Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон. |
| ПК УВ-3\_ИДК3  Повышенный | Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.  Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания. | Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.  Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей. | Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.  Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторона. | Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.  Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон. |

**Тип задач: Сервисный**

ПК УВ-4 - Способен осуществлять процесс обслуживания наиболее оптимальным способом в целях снижения риска возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями и заинтересованными сторонами

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шифр/ Уровень сформированности | Описание ИДК | Знать | Уметь | Иметь практический опыт |
| ПК УВ-4\_ИДК1  Пороговый | Способен оперативно реагировать на конфликтные и проблемные ситуации, возникающие в процессе обслуживания | Сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием | Применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности | Применения стандартов, правил и норм обслуживания в процессе разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности |
| ПК УВ-4\_ИДК2  Базовый | Способен осуществлять коммуникацию с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе разрешения конфликтов и проблемных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания | Принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами | Выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения | Коммуникации с потребителями в целях разрешения проблемных ситуаций и конфликтов, возникающих в процессе обслуживания |
| ПК УВ-4\_ИДК3  Повышенный | Способен осуществлять процесс обслуживания с учетом возможных рисков возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями и другими заинтересованными сторонами | Проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами | Разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий | Осуществления процесса обслуживания на основе представлений о возможных проблемных ситуациях и возможных путях их разрешения в деятельности сервисного предприятия |