**Бакалавр по направлению подготовки 100100 Сервис**

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАКАЛАВРОВ

1. Область профессиональной деятельности выпускника

Область профессиональной деятельности бакалавров включает:

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

2. Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности бакалавров являются:

             потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности

            процессы сервиса

             методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса

             материальные и нематериальные системы процессов сервиса

3. Виды профессиональной деятельности выпускника

Виды профессиональной деятельности бакалавров:

            сервисная

             производственно-технологическая

             организационно-управленческая

             научно-исследовательская

4. Задачи профессиональной деятельности выпускника

а) сервисная деятельность

             проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

             выбор необходимых методов и средств процесса сервиса

             обобщение необходимого варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разработка регламента

             предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства

б) производственно-технологическая деятельность

             выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса

             разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента

             внедрение и использование в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса

             мониторинг и контроль качества процесса и обслуживания

в) 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

             оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса

г) научно-исследовательская

             разработка элементов оптимизации сервисной деятельности

             участие в исследованиях потребительского спроса, мониторинг потребностей

             участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов

             участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формирования клиентурных отношений.

5. Выпускник по направлению подготовки 100100 «Сервис» с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

• способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);

• готовностью использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

• готовностью принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

• владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);

• способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);

• готовностью демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);

• владеть письменной и устной речью на русском языке, методами создания текстов; способен использовать профессионально ориентированную риторику, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);

• способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов, готовностью демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовностью поддерживать партнерские отношения (ОК-8);

• способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);

• способностью осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);

• способностью на научной основе организовать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности; владением навыками самостоятельной работы (ОК-11);

• готовностью понимать  сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);

• владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; уметь работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);

• способностью участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);

• стремлением к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическому оцениванию с помощью коллег своих достоинств и недостатков, обобщению необходимых выводов (ОК-15);

• готовностью самостоятельно 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 (ОК-16);

• обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умением логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь (ОК-17);

• готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

• умением владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья; готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-19).

6. Выпускник по направлению подготовки 100100 Сервис с квалификацией (степенью) «бакалавр» должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

сервисная деятельность:

• способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

• готовностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

• готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

• готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);

• готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

• готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

производственно-технологическая деятельность:

• готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);

• готовностью разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);

• готовностью к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

организационно-управленческая деятельность:

• готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

• 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 (ПК-11);

• готовностью к организации технологического процесса сервиса  (ПК-12);

научно-исследовательская деятельность:

• готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

• готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);