

**Описание основной профессиональной образовательной программы высшего образования
(ОПОП ВО) по направлению подготовки
43.04.01 Сервис**

Магистерская программа: «Инновационные технологии сервиса» (прикладная магистратура).
Руководители программы д.т.н., проф. Кирсанова Е.А., д.т.н., проф. Мишаков В.Ю.

1. Квалификация, присваиваемая выпускникам - магистр

2. Форма обучения – очная, очно-заочная

3. Нормативный срок освоения ОПОП ВО - 2 года.

4. Требования к абитуриенту: правом обучения по программе обладают граждане РФ и зарубежных стран, успешно завершившие обучение по одной из основных образовательных программ высшего образования и имеющие диплом о высшем образовании.

5. Область профессиональной деятельности выпускника включает: процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и формирование клиентурных отношений.

6. Объектами профессиональной деятельности выпускника являются: потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности; процессы сервиса; методы диагностики, моделирования и проектирования материальных и нематериальных объектов сервиса; материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

7. Виды профессиональной деятельности, к которой готовится выпускник: сервисная; организационно-управленческая; проектно-конструкторская.

8. Планируемые результаты освоения образовательной программы. В результате освоения ОПОП выпускник будет обладать следующими компетенциями:

Общекультурными компетенциями (ОК):

ОК- 1- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу

ОК-2- готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

ОК-3- готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

Общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

ОПК- 1- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности

ОПК-2- готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Профессиональными компетенциями (ПК):

ПК-1- готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

ПК-2- способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса

ПК-3- готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса

ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений

- ПК-8-** способность управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ
- ПК-9-** готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ
- ПК-10-** готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса
- ПК-11-** готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
- ПК-12-** готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности
- ПК-17-** способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем
- ПК-18-** способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
- ПК-19-** готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности

9. В результате освоения ОПОП выпускник должен решать следующие задачи: **сервисная деятельность:** организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса; комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса; исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса; разработка проекта процесса сервиса; системный анализ и оптимизация сервисной деятельности; разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ; **организационно-управленческая деятельность:** организация сервисной деятельности; разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей; организация контроля качества процессов сервиса; планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг; экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению; обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса; **проектно-конструкторская деятельность:** проектирование и организация контактной зоны для обслуживания потребителя; подбор сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем; нахождение компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству сервиса; моделирование и оптимизация процессов сервиса в соответствии с требованиями потребителя; проектирование процессов с учетом инноваций в сервисной деятельности.

