

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Г.В.ПЛЕХАНОВА**

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан Факультета экономики торговли и
товароведения ФГБОУ ВПО «РЭУ им.
Г.В. Плеханова»


И.В. Денисов
«30» сентября 2014 г., протокол № 1

**КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА ВУЗА
КАК СОВОКУПНЫЙ ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ОБРАЗОВАНИЯ
ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ООП ВПО**

Направление подготовки 100100.62 «Сервис»

Профиль подготовки «Сервис в торговле»

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Нормативный срок обучения 4 года (очная форма обучения)

г. Москва – 2014 г.

Коды компетенций	Название компетенции	Краткое содержание / определение и структура компетенции. Характеристика обязательного (порогового) уровня сформированности компетенции у выпускника вуза
1	2	3
ОК	ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА:	
ОК-1	способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры	Знать: научные концепции окружающего мира, важнейшие философские ценности общества; Уметь: анализировать научные факты, философские проблемы; Владеть: методами, способами, приёмами анализа научных фактов, философских проблем.
ОК-2	использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач	Знать: законы и теории различных наук, связанные с выбранной профессией; Уметь: применять положения различных наук в практике профессиональной деятельности; Владеть: методами определения социально-экономических показателей при решении социальных и профессиональных задач.
ОК-3	принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности	Знать: возможности по сохранению экосистемы посредством природоохранных мероприятий и ресурсосберегающих технологий; Уметь: реализовывать мероприятия по сохранению экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности; Владеть: различными методами, обеспечивающими сохранение экосистемы.
ОК-4	владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Знать: основные методы организации безопасной жизнедеятельности людей и их защиты от различных внешних неблагоприятных воздействий; Уметь: обеспечить безопасность людей от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; Владеть: методами защиты от воздействия опасных и вредных факторов вследствие аварий, катастроф, стихийных бедствий.
ОК-5	способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни	Знать: социально значимые события, происходящие в обществе; Уметь: анализировать социально-значимые проблемы и процессы в общественной жизни; Владеть: высокой мотивацией к выполнению общегражданского долга в обществе.
ОК-6	демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии	Знать: интеграционные связи между гражданами и обществом; Уметь: проявлять свою гражданскую позицию, основанную на принципах гуманизма и демократии; Владеть: навыками совершенствования себя и окружающих при соблюдении законных прав и интересов всех членов общества.
ОК-7	владеть письменной и устной речью на русском языке, спосо-	Знать: принципы логичного и аргументированного построения устной и письменной речи на

	бен использовать профессионально ориентированную ретирику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков	русском и на одном из иностранных языков; Уметь: вести дискуссию и создавать письменные документы по профессиональной тематике на русском и на одном из иностранных языков; Владеть: письменной и устной профессиональной речью на русском и на одном из иностранных языков.
ОК-8	способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений	Знать: моральные и правовые нормы, социальные стандарты, принятые в обществе; Уметь: проявлять уважение и толерантность к людям, к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; Владеть: навыками социального взаимодействия и поддержания партнерских отношений.
ОК-9	способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами	Знать: особенности командной работы, методы организации и управления коллективом; Уметь: работать в команде, выполнять роли руководителя и подчиненного; Владеть: принципами и методами управления коллективом, в т.ч. в малых и средних предприятиях.
ОК-10	осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	Знать: содержание труда отдельных сотрудников в профессиональной области; Уметь: выполнять должностные обязанности ключевых работников в области профессиональной деятельности; Владеть: навыками трудовой деятельности на ключевых должностях в профессиональной области, методами оказания помощи подчиненным.
ОК-11	на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы	Знать: научные основы самоорганизации труда; Уметь: организовать свой труд; выполнять самостоятельно различные виды работ в области профессиональной деятельности; Владеть: навыками самостоятельной работы и самооценки результатов своей деятельности.
ОК-12	понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности	Знать: роль информации любого характера в жизни современного общества; требования по защите информации; Уметь: воспринимать и анализировать имеющуюся информацию; Владеть: способами обеспечения информационной безопасности.
ОК-13	владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях	Знать: источники поступления и средства накопления и переработки информации; Уметь: осуществлять поиск, накопление и обработку информации, в т.ч. с использованием компьютера и глобальных информационных сетей; Владеть: навыками работы с компьютером и получения информации из глобальных компьютерных сетей.
ОК-14	участвовать в работе над инно-	Знать: инновационные технологии в области профессиональной деятельности;

	важними проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности	Уметь: применять инновационные технологии исследовательской деятельности в профессиональной области; Владеть: навыками разработки инновационных проектов с использованием базовых методов исследований.
ОК-15	стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы	Знать: положительные и отрицательные характеристики личностного и профессионального развития; Уметь: критически оценивать свои личностные и профессиональные качества (в т.ч. с привлечением коллег); Владеть: способами развития своих достоинств и устранения своих недостатков.
ОК-16	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	Знать: методы и средства самообучения и самоконтроля, правила обеспечения сохранения здоровья; Уметь: самостоятельно приобретать новые знания и умения, обеспечивающие социальное и профессиональное самосовершенствование; Владеть: навыками получения новых знаний и умений в результате самообучения, при условии сохранения здоровья.
ОК-17	обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь	Знать: научные основы постановки и достижения целей на основе обобщения, систематизации и анализа; Уметь: выбирать цели и средства их достижения в области профессиональной деятельности; Владеть: навыками аргументированно и ясно строить свою речь, ставить цели и определять пути их достижения в профессиональной области.
ОК-18	готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания	Знать: требования покупателей к качеству обслуживания; Уметь: находить компромисс с потребителем по вопросам качества обслуживания; Владеть: способами достижения компромисса с покупателем по вопросам качества обслуживания.
ОК-19	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	Знать: роль и значение должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; Уметь: вести здоровый образ жизни, обеспечивать полноценную социальную и профессиональную деятельность; Владеть: средствами самостоятельного, методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья.
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА	
ПК-1	способностью к диверсификации сервисной деятельности в	Знать: основные этнокультурные, исторические и религиозные традиции;

	соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Уметь: адаптировать сервисную деятельность к национальным, культурным, историческим и религиозным требованиям; Владеть: средствами диверсификации сервисной деятельности в соответствии со специфическими требованиями определенного региона.
ПК-2	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать: психологию покупателей в процессе сервисного обслуживания; Уметь: определять психологические особенности потребителей сервисных услуг; Владеть: способами адаптации сервисной деятельности в соответствии с психологическими особенностями потребителей.
ПК-3	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать: способы экспертизы и диагностики объектов сервиса; Уметь: осуществлять проведение экспертизы и диагностики объектов сервиса; Владеть: методами экспертизы и диагностики объектов сервиса.
ПК-4	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: виды, формы и процесс сервисного обслуживания; Уметь: работать в контактной зоне с потребителем и осуществлять согласование условий обслуживания; Владеть: навыками консультирования и согласования вида, формы и объема сервисного обслуживания.
ПК-5	готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений	Знать: содержание и последовательность технологии процесса сервиса; Уметь: формировать клиентские отношения с покупателями, обеспечивать соблюдение технологии сервисного обслуживания; Владеть: навыками формирования постоянных и лояльных клиентов сервисной организации.
ПК-6	готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов	Знать: способы контроля качества сервиса, в т.ч. технологических процессов и используемых ресурсов; Уметь: осуществлять контроль качества сервисного обслуживания; Владеть: методами сквозного контроля качества сервиса.
ПК-7	готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности	Знать: современные информационные технологии для осуществления сервисной деятельности; Уметь: внедрять и использовать информационные технологии в области сервисной деятельности; Владеть: современными информационными технологиями в сервисе.
ПК-8	разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг	Знать: действующее законодательство и требования нормативных документов к сервисному обслуживанию; Уметь: пользоваться нормативными документами, регулирующими качество, стандартизацию и сертификацию сервиса; Владеть: навыками разработки и использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации сервиса.

ПК-9	к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации	Знать: порядок разработки технологии сервисного обслуживания, выбора ресурсов для его реализации; Уметь: обосновать технологический процесс сервисного обслуживания и его ресурсного обеспечения; Владеть: методами проектирования технологии сервисного обслуживания.
ПК-10	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать: понятие и основы организации контактной зоны сервисного предприятия; Уметь: работать в контактной зоне и осуществлять согласование условий обслуживания в сервисной организации; Владеть: навыками согласования условий сервисного обслуживания в контактной зоне предприятия.
ПК-11	к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать: методы планирования деятельности предприятия сервиса; Уметь: планировать различные показатели работы сервисного предприятия с учетом конъюнктуры рынка и спроса; Владеть: навыками планирования деятельности предприятия сервиса.
ПК-12	к организации технологического процесса сервиса	Знать: сущность технологического процесса сервиса; Уметь: формировать технологический процесс в сервисных организациях; Владеть: навыками разработки технологии сервисного обслуживания и изыскания оптимальных схем.
ПК-13	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать: порядок поиска и работы с научно-технической документацией, а также информацией, содержащей опыт осуществления сервисной деятельности; Уметь: осуществлять поиск и использование необходимой информации для осуществления сервисной деятельности; Владеть: навыками работы с технической документацией и информацией об опыте в области сервисного обслуживания.
ПК-14	к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Знать: сущность и значение исследований потребителей с учетом их национально-региональных и демографических особенностей; Уметь: проводить исследования особенностей потребителей; Владеть: методами проведения научных исследований социально-психологических особенностей потребителей.
ПК-15	к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Знать: инновационные методы, средства и технологии в области сервиса; Уметь: осуществлять инновационные проекты в сервисе; Владеть: навыками разработки инновационных проектов в сфере сервисного обслуживания.

Примечания:

- 1) Настоящий документ «Компетенции выпускника вуза как совокупный ожидаемый результат образования по завершении освоения ООП ВПО» составлен в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) и с учетом рекомендаций примерной основной образовательной программы (ПрООП) ВПО по направлению подготовки «Сервис»
- 2) Состав компетенций выпускника вуза (по сравнению с заданным в ФГОС ВПО) дополняется и уточняется на основании результатов выполнения вузом социологического исследования, направленного на выявление актуального состава компетенций (с учетом мнения ведущих региональных работодателей, профессорско-преподавательского состава и выпускников вуза прошлых лет).
- 3) Внутри каждой из двух групп компетенций: общекультурных и профессиональных – могут при необходимости выделяться подгруппы.

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций ПрООП ВПО по направлению «Сервис» и профилю подготовки «Сервис в торговле»

Автор(ы) Коллектив разработчиков – кафедра торговой политики «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Рецензент: Солдатова Н.Ф., к.э.н., доцент кафедры «Маркетинг и логистика» Финансового университета при Правительстве РФ
Фетисов Н.А., к.э.н., доцент, факультет Дополнительного профессионального образования «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Документ одобрен на заседании совета факультета экономики торговли и товароведения от 1 сентября 2014 г., протокол № 1.