

Программа профессиональной переподготовки «Предпринимательство в сфере сервиса»

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы:

формирование у слушателей профессиональных компетенций в области управления предпринимательской деятельностью сервисных организаций, необходимых для обеспечения удовлетворенности потребителей и повышения конкурентоспособности компании, работающей в условиях рыночной экономики.

1.2. Категория слушателей: специалисты предприятий, осуществляющие профессиональную деятельность в должности:

- руководитель сервисной организации
- заместитель руководителя сервисной организации;
- руководитель структурного подразделения по работе с клиентами сервисной организации;
- менеджер по работе с корпоративными клиентами;
- менеджер по работе с клиентами сервисной организации любой сферы (торговли, гостеприимства, питания, красоты, развлечений и т.д.).

А так же лица, имеющие непрофильное образование, намеренные осуществлять профессиональную деятельность в сфере экономики предприятия (организации).

1.3. Требования к уровню подготовки лиц, необходимому для освоения программы (уровень образования):

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.4. Трудоемкость программы:

Всего 252 часа, из них 38 аудиторных часов, 214 часов самостоятельной работы слушателей (СРС).

1.5. Форма обучения: дистанционная.

1.6. Режим занятий: 55 дней СРС по 4 часа в день, 10 дней аудиторной работы по 4 учебных часа в день.

1.7. Выдаваемый документ: диплом о профессиональной переподготовке.

1.9. Планируемые результаты обучения.

Программа направлена на освоение следующих трудовых функций и / или приобретение следующих профессиональных компетенций (ПК):

№ п/п	Наименование дисциплин программы	Трудовые функции и / или профессиональные компетенции	Умения	Знания	Практический опыт
1.	Сервисная деятельность	ПК 1. Способность осуществления информационно-аналитической деятельности предприятий сферы сервиса и рыночной среды. ПК 2. Способность к созданию и организации деятельности предприятий и внутренних подразделений в сфере сервиса.	– работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности; – разрешать конфликтные ситуации в сервисной деятельности;	– принципы классификации услуг и их характеристики; – теорию организации обслуживания;	– сбор, обработка и анализ информации о состоянии внешней и внутренней среды предприятия сферы сервиса; – изучение и анализ запросов клиентов; – взаимодействия с клиентом в процессе обслуживания; – работа с базами данных и компьютерными системами в процессе подготовки, непосредственного и постпродажного обслуживания;
2.	Административно-правовое регулирование в сервисе	ПК 2. Способность к созданию и организации деятельности предприятий и внутренних подразделений в сфере сервиса. ПК 3. Способность осуществления проектной деятельности с учетом требований рынка услуг, развития технологий в смежных отраслях и потребностей клиентов.	– использовать нормативно-правовую базу международного, регионального, местного (муниципального) и локального уровней;	– систему органов административно-правового регулирования национального, регионального, местного уровней (муниципального) уровней;	– взаимодействия с клиентом в процессе обслуживания; – работа с базами данных и компьютерными системами в процессе подготовки, непосредственного и постпродажного обслуживания; – планирование текущей деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса; – управление разработкой и внедрением инновационных технологий организации и управления деятельностью предприятий сферы сервиса; – разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности предприятий сферы сервиса;
3.	Менеджмент в сфере сервиса	ПК 1. Способность осуществления информационно-аналитической деятельности предприятий сферы сервиса и рыночной среды. ПК 3. Способность осуществления проектной деятельности с учетом требований рынка услуг, развития технологий в смежных отраслях и потребностей клиентов.	– использовать принципы и методы оптимизации организационного развития, – анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации; – разрабатывать	– факторы внешней и внутренней среды организации и степень их влияния на организацию; – стратегии развития организации; – принципы построения организационной структуры сервисной	– сбор, обработка и анализ информации о состоянии внешней и внутренней среды предприятия сферы сервиса; – изучение и анализ запросов клиентов; – планирование текущей деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса; – управление разработкой и внедрением инновационных технологий организации и управления деятельностью предприятий

№ п/п	Наименование дисциплин программы	Трудовые функции и / или профессиональные компетенции	Умения	Знания	Практический опыт
			стратегию развития организации;	организации;	сферы сервиса; – разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности предприятий сферы сервиса;
4.	Маркетинг в сфере сервиса и управление брендом	ПК 1. Способность осуществления информационно-аналитической деятельности предприятий сферы сервиса и рыночной среды.	– организовывать и проводить комплексные исследования рынка услуг;	– методы изучения конъюнктуры рынка; – методы оценки реальных и потенциальных возможностей и общей конкурентоспособности предприятия; – принципы управления брендом сервисной организации;	– сбор, обработка и анализ информации о состоянии внешней и внутренней среды предприятия сферы сервиса; – изучение и анализ запросов клиентов;
5.	Управление персоналом сервисных организаций	ПК 2. Способность к созданию и организации деятельности предприятий и внутренних подразделений в сфере сервиса. ПК 3. Способность осуществления проектной деятельности с учетом требований рынка услуг, развития технологий в смежных отраслях и потребностей клиентов.	– проводить отбор, адаптацию и повышение квалификации персонала сервисной организации; – разрабатывать систему мотивации и стимулирования персонала;	– основные требования к персоналу сервисных организаций;	– взаимодействия с клиентом в процессе обслуживания; – работа с базами данных и компьютерными системами в процессе подготовки, непосредственного и постпродажного обслуживания; – планирование текущей деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса; – управление разработкой и внедрением инновационных технологий организации и управления деятельностью предприятий сферы сервиса; – разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности предприятий сферы сервиса;
6.	STURT-UP технологии: элементы бизнес-планирования в сервисе	ПК 1. Способность осуществления информационно-аналитической деятельности предприятий сферы сервиса и рыночной среды. ПК 2. Способность к созданию и	– анализировать внешнюю и внутреннюю среду; – анализировать и прогнозировать	– основные этапы и элементы бизнес-планирования;	– сбор, обработка и анализ информации о состоянии внешней и внутренней среды предприятия сферы сервиса; – изучение и анализ запросов клиентов; – взаимодействия с клиентом в процессе

№ п/п	Наименование дисциплин программы	Трудовые функции и / или профессиональные компетенции	Умения	Знания	Практический опыт
		организации деятельности предприятий и внутренних подразделений в сфере сервиса. ПК 3. Способность осуществления проектной деятельности с учетом требований рынка услуг, развития технологий в смежных отраслях и потребностей клиентов	риски; – определять выгоду от внедрения бизнес-плана;		обслуживания; – работа с базами данных и компьютерными системами в процессе подготовки, непосредственного и постпродажного обслуживания; – планирование текущей деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса; – управление разработкой и внедрением инновационных технологий организации и управления деятельностью предприятий сферы сервиса; – разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности предприятий сферы сервиса;
7.	Культурно-творческие технологии в сервисе (мастер-класс)	ПК 2. Способность к созданию и организации деятельности предприятий и внутренних подразделений в сфере сервиса.	– применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей; – разрабатывать программу мастер-классов с использованием техник hand-made;	– виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных; – современные сервисные технологии работы с потребителями;	– взаимодействия с клиентом в процессе обслуживания; – работа с базами данных и компьютерными системами в процессе подготовки, непосредственного и постпродажного обслуживания;
8.	Основы дизайна в сервисе	ПК 2. Способность к созданию и организации деятельности предприятий и внутренних подразделений в сфере сервиса. ПК 3. Способность осуществления проектной деятельности с учетом требований рынка услуг, развития технологий в смежных отраслях и потребностей клиентов.	– основные характеристики интеллектуального, творческого и профессионального потенциала личности; – эстетические нормы профессиональной	– проектировать интерьер контактной зоны сервисной организации; – уметь разрабатывать и совершенствовать дизайнерские технологии с учетом требований	– взаимодействия с клиентом в процессе обслуживания; – работа с базами данных и компьютерными системами в процессе подготовки, непосредственного и постпродажного обслуживания; – планирование текущей деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса;

№ п/п	Наименование дисциплин программы	Трудовые функции и / или профессиональные компетенции	Умения	Знания	Практический опыт
			деятельности и законы дизайна;	потребителей; – уметь определять виды и объем ресурсов для осуществления дизайн-проекта;	– управление разработкой и внедрением инновационных технологий организации и управления деятельностью предприятий сферы сервиса; – разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности предприятий сферы сервиса;
9.	Социокультурное проектирование	ПК 2. Способность к созданию и организации деятельности предприятий и внутренних подразделений в сфере сервиса. ПК 3. Способность осуществления проектной деятельности с учетом требований рынка услуг, развития технологий в смежных отраслях и потребностей клиентов.	– создавать проекты в социокультурной сфере;	– принципы социокультурного проектирования как основной технологии	– взаимодействия с клиентом в процессе обслуживания; – работа с базами данных и компьютерными системами в процессе подготовки, непосредственного и постпродажного обслуживания; – планирование текущей деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса; – управление разработкой и внедрением инновационных технологий организации и управления деятельностью предприятий сферы сервиса; – разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности предприятий сферы сервиса;
10.	Инновационные технологии в сервисе	ПК 1. Способность осуществления информационно-аналитической деятельности предприятий сферы сервиса и рыночной среды. ПК 3. Способность осуществления проектной деятельности с учетом требований рынка услуг, развития технологий в смежных отраслях и потребностей клиентов.	– выявлять потребности в создании новой услуги; – генерировать идеи; – оценивать инновационный потенциал предприятия.	– технологию создания инновационного продукта; – методы генерирования идей; – инновационные стратегии; – типы инновационного поведения.	– сбор, обработка и анализ информации о состоянии внешней и внутренней среды предприятия сферы сервиса; – изучение и анализ запросов клиентов; – управление разработкой и внедрением инновационных технологий организации и управления деятельностью предприятий сферы сервиса; – разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы профессиональной переподготовки

Наименование дисциплин	Общая трудоемкость, часов	Всего аудиторных часов	Аудиторные занятия, часов			СРС, часов	Текущий контроль	Форма промежуточной аттестации
			лекции	лабораторные работы	практические и семинарские занятия			
Сервисная деятельность	21	1	-		1	20	Тест	зачет
Административно-правовое регулирование в сервисе	25	1	-		1	24	Тест	зачет
Менеджмент в сервисе	25	1	-		1	24	Тест	зачет
Маркетинг в сфере сервиса и управление брендом	25	1	-		1	24	Тест	экзамен
Управление персоналом сервисных организаций	21	1	-		1	20	Тест	зачет
Профессиональное консультирование: итоговое занятие 1.	6	6	-	2	4	-	-	зачет
STURT-UP технологии: элементы бизнес-планирования в сервисе	21	1	-	-	1	20	РГЗ	экзамен
Культурно-творческие технологии в сервисе (мастер-класс)	28	8	-	6	2	20	-	зачет
Основы дизайна в сервисе	28	6	-	-	6	22	-	зачет
Профессионального консультирование: итоговое занятие 2.	6	6	-	4	2	-	-	зачет
Социокультурное проектирование	21	1	-	-	1	20	-	зачет
Инновационные технологии в сервисе	21	1	-		1	20	Тест	зачет
Итоговая аттестация (междисциплинарный экзамен)	4	4	-	4	-	-	-	-
Итого по программе	252	38	-	16	22	214		