

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.06.2022 10:32:00  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae17a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»  
Институт гостиничного бизнеса и туризма**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП) – разработчика ОП ВО)

Утверждена на заседании Ученого  
совета РУДН протокол № 15  
от « 15 » июня 2020 г.

Открыта приказом ректора РУДН  
№ 385  
от « 26 » июня 2020 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ОП ВО)**

Направление подготовки/специальность:

**38.04.02 Менеджмент**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль/специализация):

**Управление клиентским опытом и инновации в сервисе**

(наименование ОП ВО)

Образовательная программа разработана в соответствии с требованиями:  
**ОС ВО РУДН**, утвержденного приказом ректора № 371 от « 21 » мая 2021 г.

Уровень образования:

**магистратура**

(бакалавриат/специалитет/магистратура/ординатура – вписать нужное)

Квалификация выпускника:

**магистр**

(квалификация выпускника в соответствии с приказом Минобрнауки России от 12.09.2013 г. №1061)

Срок получения образования по ОП ВО:

**2 года**

(очная форма обучения)

-

(очно-заочная форма обучения)

**2 года 3 месяца**

(заочная форма обучения)

Сведения об особенностях реализации программы: НЕТ

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП ВО  
**Богомолова Е.С.**

  
(подпись)

« 25 » 01 2022 г.

Председатель МССН  
**Гернеший В.В.**

  
(подпись)

« 25 » 01 2022 г.

2022 г.

Руководитель ОУП  
**Гернеший В.В.**

  
(подпись)

« 25 » 01 2022 г.

## **1. ЦЕЛЬ (МИССИЯ) ОП ВО**

Основная образовательная программа высшего образования – программа магистратуры по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (далее – программа магистратуры, ООП), направленность программы Управление клиентским опытом и инновации в сервисе, есть совокупность учебно-методической документации, определяющей содержание профессионального образования для обеспечения получения квалификации «магистр».

Программа разработана в соответствии с образовательным стандартом высшего образования РУДН по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденным приказом ректора № 371 от 21.05.2021 г.

ООП регламентирует цель, планируемые результаты освоения образовательной программы, содержание и организацию образовательного процесса.

**Цель (миссия) ООП ВО** по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленности программы Управление клиентским опытом и инновации в сервисе является подготовка выпускника, обладающего набором личностных качеств, универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, достаточных для подготовки управленческих кадров в области управления инновационным бизнесом для формирования современной сервисной индустрии, обеспечивающих социокультурную привлекательность территории обслуживания для отечественного и зарубежного потребителя сервисных услуг.

## **2. АКТУАЛЬНОСТЬ, СПЕЦИФИКА, УНИКАЛЬНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Выпускникам, освоившим основную профессиональную образовательную программу 38.04.02 Менеджмент и успешно прошедшими Государственную итоговую аттестацию, присваивается квалификация «магистр».

Срок освоения программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленности программы Управление клиентским опытом и инновации в сервисе, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, составляет 2 года по очной форме обучения, по заочной форме обучения срок освоения программы 2 года 3 месяца.

При обучении по индивидуальному плану лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть увеличен по их желанию не более чем

на полгода по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения.

Объем программы магистратуры – 120 ЗЕ (одна зачетная единица соответствует 36 академическим часам). Объем образовательной программы не зависит от формы получения образования, формы обучения, сочетания различных форм обучения, применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, обучения по индивидуальному учебному плану.

Объем программы магистратуры, реализуемый за один учебный год, составляет не более 70 ЗЕ, а при ускоренном обучении – не более 80 ЗЕ.

Программа магистратуры Менеджмент, профиль Управление клиентским опытом и инновации в сервисе ориентирована на тех, кто хочет обладать современными знаниями в области клиентского и продуктового маркетинга, современных сервисных технологий, освоить базовые навыки выстраивания клиентских отношений и сервиса, которые актуальны для любой крупной компании.

Преимуществами обучения являются занятия в диалоговом режиме, интерактивной коучинговой форме; возможность освоения уникальных экспертно-аналитических компетенций в области менеджмента; приобретение навыков управления digital-продвижением и цифровизацией компаний; практики и стажировки на ведущих российских и зарубежных площадках, тренинги General Manager, мастер-классы экспертов-практиков; возможность заниматься научными исследованиями, разработкой научных проектов; доступ к лучшим мировым практикам профессионального управления в рамках программ международной академической мобильности, программ студенческих обменов, языковых стажировок. Программа реализуется Институтом гостиничного бизнеса и туризма совместно с кафедрой менеджмента экономического факультета РУДН.

### **3. ПОТРЕБНОСТЬ РЫНКА ТРУДА В ПОДГОТОВКЕ КАДРОВ ПО ПРОФИЛЮ ОП ВО**

Основными работодателями выпускников образовательной программы являются сервисные предприятия и организации всех форм собственности реализующие производственные, распределительные, профессиональные и потребительские услуги в области торговли, транспорта, связи, бытового обслуживания, технического обслуживания, ремонта, предоставления персональных услуг, а также оказывающие банковские, страховые, финансовые, консультационные, туристско-экскурсионные, рекламные услуги, услуги в сфере гостеприимства и общественного питания.

## **5. ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ АБИТУРИЕНТАМ**

К освоению программ магистратуры допускаются лица, имеющие высшее образование любого уровня, наличие которого подтверждено документом государственного образца о высшем образовании.

Прием осуществляется по результатам вступительных испытаний.

## **6. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ОП ВО**

6.1. ОП ВО реализуется с применением дистанционных технологий (лекции).

6.2. Язык реализации ОП ВО – русский.

6.3. Программа не предусмотрена для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

6.4. ОП ВО реализуется ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов» совместно с ООО «Аэропорт Емельяново», ООО «ГАЗ Интернешнл», СПАО «Ингосстрах», АО «Международный аэропорт Краснодар», АО «Международный аэропорт Сочи», АО «РУССКИЙ АЛЮМИНИЙ Менеджмент», ООО «ГК «Современные транспортные технологии».

6.5. Информация о планируемых базах проведения учебных и производственных практик.

<b>Практика</b>	<b>База проведения практик (г. Москва)</b>
Преддипломная (стационарная, выездная)	ООО «Аэропорт Емельяново», ООО «ГАЗ Интернешнл», СПАО «Ингосстрах», АО «Международный аэропорт Краснодар», АО «Международный аэропорт Сочи», АО «РУССКИЙ АЛЮМИНИЙ Менеджмент», ООО «ГК «Современные транспортные технологии».

## **7. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА ОП**

7.1. Область профессиональной деятельности выпускников.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу магистратуры, могут осуществлять профессиональную деятельность включает:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных

средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организации деятельности предприятий общественного питания, обеспечение туристских сервисов; в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания); сфере прикладных исследований).

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

### 7.2. Задачи профессиональной деятельности.

В рамках освоения программы магистратуры выпускники могут готовиться к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

- организационно-управленческий;
- предпринимательский.

7.3. Перечень обобщенных трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника ОП ВО, в соответствии с которыми разработана программа:

Код и наименование проф. стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
	код	наименование	уровень квалификации	код	наименование	уровень квалификации
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	А	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	5	А/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	5
				А/02.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания	5
				А/03.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	5
	В	Управление текущей деятельностью департаментов	6	В/01.6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов)	6

		(служб, отделов) гостиничного комплекса			гостиничного комплекса	
				В/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	6
				В/03.6	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6
	С	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	7	С/01.7	Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса	7
				С/02.7	Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса	7
				С/03.7	Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе	7

## 8. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОП ВО

Образовательный стандарт высшего образования РУДН по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленность программы Управление клиентским опытом и инновации в сервисе, (уровень магистратуры) устанавливает перечень компетенций, которые должны быть сформированы у выпускника в результате освоения ОП ВО:

- универсальные компетенции
- общепрофессиональные компетенции
- профессиональные компетенции.

Образовательный стандарт высшего образования РУДН по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленность программы Управление клиентским опытом и инновации в сервисе, (уровень магистратуры) также устанавливает индикаторы достижения компетенций.

Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам, должны быть соотнесены с установленными в программе магистратуры индикаторами достижения компетенций.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам должна обеспечивать формирование у выпускника всех универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, установленных программой магистратуры.

8.1. По окончании освоения ОП ВО выпускник должен обладать следующими **универсальными компетенциями (УК)**:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1.Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; УК-1.2. Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; УК-1.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; УК-1.4. Предлагает варианты решения задачи, анализирует возможные последствия их использования; УК-1.5. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских

		идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта; УК-2.2. Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения; УК-2.3. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; УК-2.4. Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов, и ограничений; УК-2.5. Контролирует ход выполнения проекта, корректирует план-график в соответствии с результатами контроля.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для	УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения



	<p>достижения поставленной цели</p>	<p>поставленной цели; УК-3.2. Формулирует и учитывает в своей деятельности особенности поведения групп людей, выделенных в зависимости от поставленной цели; УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата; УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; УК-3.5. Аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели; УК-3.6. Участвует в командной работе по выполнению поручений.</p>
<p>Коммуникация</p>	<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1. Выбирает стиль делового общения, в зависимости от языка общения, цели и условий партнерства; УК-4.2. Адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК-4.3. Осуществляет</p>

		<p>поиск необходимой информации для решения стандартных коммуникативных задач на русском и иностранном языках;</p> <p>УК-4.4. Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции;</p> <p>УК-4.5. Использует диалог для сотрудничества в академической коммуникации общения с учетом личности собеседников, их коммуникативно-речевой стратегии и тактики, степени официальности обстановки;</p> <p>УК-4.6. Формирует и аргументирует собственную оценку основных идей участников диалога (дискуссии) в соответствии с потребностями совместной деятельности.</p>
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе	УК-5.1. Интерпретирует историю России в контексте мирового

	<p>межкультурного взаимодействия</p>	<p>исторического развития;          УК-5.2. Находит и использует при социальном и профессиональном общении информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;          УК-5.3. Учитывает при социальном и профессиональном общении по заданной теме историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения;          УК-5.4. Осуществляет сбор информации по заданной теме с учетом этносов и конфессий, наиболее широко представленных в точках проведения исследования;          УК-5.5. Обосновывает особенности проектной и командной деятельности с представителями других этносов и (или) конфессий;          УК-5.6. Придерживается принципов</p>
--	--------------------------------------	---

		недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1. Контролирует количество времени, потраченного на конкретные виды деятельности; УК-6.2. Вырабатывает инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, целей; УК-6.3. Анализирует свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения поставленной задачи; УК-6.4. Распределяет задачи на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и анализа ресурсов для их выполнения.
Использование цифровых технологий	УК-7. Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием	УК-7.1. Осуществляет поиск нужных источников информации и данных, воспринимает, анализирует, запоминает и передает информацию с

	<p>цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач;</p> <p>проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных</p>	<p>использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач;</p> <p>УК-7.2. Проводит оценку информации, ее достоверность, строит логические умозаключения на основании поступающих информации и данных.</p>
--	--	--

8.2. По окончании освоения ОП ВО выпускник должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями (ОПК)**:

<b>Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций</b>	<b>Код и наименование общепрофессиональной компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции</b>
<p>Управление</p>	<p>ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления</p>	<p>ОПК-1.1. Формирует экономическую, организационную и управленческую концепцию предприятия;</p> <p>ОПК-1.2. Управляет процессом внедрения технологических новаций в деятельность предприятий;</p> <p>ОПК-1.3. Способен организовать процесс обобщения и критического анализа</p>

		практик управления в профессиональной сфере.
Технологии	ОПК-2. Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач	ОПК-2.1. Осуществляет решение управленческих и исследовательских задач на различных уровнях управления; ОПК-2.2. Использует техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа для стратегического планирования профессиональной деятельности; ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационного проектирования деятельности предприятий с помощью интеллектуальных информационно-аналитических систем.
Управление  Социальная значимость	ОПК-3. Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды	ОПК-3.1. Самостоятельно принимает обоснованные организационно-управленческие решения; ОПК-3.2. Оценивает операционную и организационную эффективность и социальную значимость управленческих решений с учетом мнения потребителей

		услуг; ОПК-3.3. Внедряет на предприятиях профессиональной сферы модели управления с учетом кросс-культурной и динамичной среды.
Проектная деятельность	ОПК-4 Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	ОПК-4.1. Применяет технологии управления проектами и процессной деятельностью, с учетом современных практик; ОПК-4.2. Разрабатывает маркетинговые стратегии развития рынка; ОПК-4.3. Разрабатывает и внедряет стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций в профессиональную сферу.
Научно-прикладные исследования	ОПК-5 Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в менеджменте и смежных областях, выполнять научно-исследовательские проекты	ОПК-5.1. Применяет научные исследования в менеджменте для анализа деятельности предприятий; ОПК-5.2. Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение научно-исследовательских проектов

		деятельность предприятий; ОПК-5.3. Оценивает эффективность научных исследований в менеджменте и смежных областях для принятия решений на различных уровнях управления профессиональной деятельностью.
Цифровые технологии	ОПК-6. Способен критически оценивать возможности цифровых технологий для решения профессиональных задач, работать с цифровыми данными, оценивать их источники и релевантность	ОПК-6.1. Планирует к применению и анализирует возможности цифровых технологий для решения профессиональных задач; ОПК-6.2. Применяет цифровые технологии для решения профессиональных задач; ОПК-6.3. Способен реализовать технологии работы с цифровыми данными, оценивая их источники и релевантность.

8.3. По окончании освоения ОП ВО выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями** (ПКО):

Обязательные профессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) обязательных профессиональных компетенций	Код и наименование обязательной профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения обязательной профессиональной компетенции
---	--	--



Управление	<p>ПКО-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере сервиса на различных уровнях управления</p>	<p>ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса;  ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса;  ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления, в том числе на основе форсайт-технологий.</p>
Проектная деятельность	<p>ПКО-2. Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса</p>	<p>ПКО-2.1. Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и сервисных новаций;  ПКО-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений;</p>

		<p>ПКО-2.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере сервиса, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управляет деятельностью по их устранению.</p>
<p>Проектная деятельность</p> <p>Маркетинг</p>	<p>ПКО-3. Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса</p>	<p>ПКО-3.1. Формирует сервисный продукт, в условиях реформирования предприятия на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных современных требований потребителя сервисных услуг;</p> <p>ПКО-3.2 Организует реструктуризацию деятельности предприятия в случае необходимости, в том числе реструктуризацию сервисного продукта и отдельных сервисных услуг;</p> <p>ПКО-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает актуальные условия взаимодействия.</p>
<p>Технологии</p>	<p>ПКО-4. Способен управлять внедрением</p>	<p>ПКО-4.1. Определяет ключевые</p>

	<p>технологических инноваций и современных информационных коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса</p>	<p>технологические сервисные новации; ПКО-4.2. Оценивает эффективность и обосновывает применение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса; ПКО-4.3. Способен осуществлять экспертизу проектов по внедрению перспективных сервисных услуг, выявлять их достоинства и недостатки, разрабатывать план внедрения.</p>
<p>Научно-исследовательская деятельность</p>	<p>ПКО-5. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы сервиса на различных уровнях управления</p>	<p>ПКО-5.1. Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы сервиса; ПКО-5.2. Проводит предпроектный анализ с применением современных методов научных исследований; ПКО-5.3. Проводит исследование и моделирование развития рынка сервисных услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы</p>

		сервиса.
Управление	ПКО-6                      Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса	ПКО-6.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы сервиса; ПКО-6.2.                      Умеет формировать                      план реализации стратегии сервисного предприятия с                      использованием программно-целевого подхода.
Технологии	ПКО-7                      Способен разрабатывать маркетинговые концепции предприятий сферы сервиса и реализовывать их с использованием информационно- коммуникационных средств	ПКО-7.1. Обосновывает маркетинговую концепцию предприятия сферы сервиса с использованием современных информационно- коммуникативных технологий; ПКО-7.2.                      Умеет разрабатывать стратегический                      план реализации маркетинговой концепции предприятий сферы сервиса; ПКО 7.3. Умеет использовать современные информационно- коммуникационные средства для реализации маркетинговых концепций предприятий сферы сервиса.
Управление	ПКО-8.                      Способен	ПКО-8.1. Вырабатывает

	<p>применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы сервиса</p>	<p>управленческие решения на базе объективных результатов анализа международного опыта деятельности организаций сферы сервиса</p>
--	--	---

## 9. МАТРИЦА КОМПЕТЕНЦИЙ, формируемых у обучающихся при освоении ОП ВО по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, профиль Управление клиентским опытом и инновации в сервисе

Наименование дисциплин (модулей), формирующих компетенции у обучающихся		Универсальные компетенции						
		УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-6. Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-7. Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач, проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных
	<b>Блок 1. Дисциплины (модули)</b>							
	<b>Обязательная часть</b>							
Б1.О.01	<b>Базовая компонента</b>							
Б1.О.01.01	Профессиональный иностранный язык (английский)				УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4			
Б1.О.01.02	Управленческая экономика	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-1.4						
Б1.О.01.03	Методология исследования проблем управления	УК-1.5						
Б1.О.01.04	Теория организации управления			УК-3.2, УК-3.4, УК-3.5, УК-3.6				
Б1.О.01.05	Современный стратегический анализ	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-1.4						
Б1.О.02	<b>Вариативная компонента</b>							
Б1.О.02.01	Основы теории вероятностей и статистический анализ							
Б1.О.02.02	Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии							УК-7.1, УК-7.2
Б1.О.02.03	Курсовая работа «Маркетинговые коммуникации и							УК-7.1, УК-7.2

	цифровые технологии»							
Б1.О.02.04	Стратегический менеджмент в сфере сервиса	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-1.4						
Б1.О.02.05	Методы креативного мышления						УК-6.3, УК-6.4	
Б1.О.02.06	Организация проектной деятельности		УК-2.1, УК-2.2., УК-2.3, УК-2.4, УК-2.5					
Б1.О.02.07	Анализ и визуализация данных	УК-1.1, УК-1.3, УК-1.4, УК-1.5						
Б1.О.02.08	Финансы организаций и финансовый анализ							
Б1.О.02.09	Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе		УК-2.1, УК-2.2., УК-2.3, УК-2.4, УК-2.5					
Б1.О.02.10	Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса							
Б1.О.02.11	Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса							УК-7.1, УК-7.2
Б1.О.02.12	Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса							
Б1.О.02.13	Психологические и физиологические аспекты сервиса						УК-6.1, УК-6.3	
Б1.О.02.14	Кросс-культурный менеджмент					УК-5.2, УК-5.3, УК-5.4, УК-5.6		
	<b>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</b>							
Б1.В.ДВ.01	<b>Элективные дисциплины</b>							
Б1.В.ДВ.01.01	Excel							УК-7.1, УК-7.2
Б1.В.ДВ.01.02	Программирование на Python							УК-7.1, УК-7.2
Б1.В.ДВ.02	<b>Элективные дисциплины</b>							
Б1.В.ДВ.02.01	Стандарты гостиничного бизнеса							
Б1.В.ДВ.02.02	Введение в операционный менеджмент							

	<b>Блок 2. Практика</b>							
	<b>Обязательная часть</b>							
Б2.В.02.01 (Н)	Научно-исследовательская работа	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-1.4, УК-1.5					УК-6.1, УК-6.2, УК-6.3, УК-6.4	
Б2.В.02.02 (Пд)	Преддипломная практика	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-1.4 УК-1.5	УК-2.1, УК-2.2., УК-2.3, УК-2.4, УК-2.5	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.4, УК-3.5, УК-3.6				УК-7.1, УК-7.2
	<b>Блок 3. Государственная итоговая аттестация</b>							
Б3.01	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-1.4, УК-1.5	УК-2.1, УК-2.2., УК-2.3, УК-2.4, УК-2,5	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.4, УК-3.5, УК-3.6	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, УК-4.6	УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, УК-5.4, УК-5.5, УК-5.6	УК-6.1, УК-6.2, УК-6.3, УК-6.4	УК-7.1, УК-7.2
	<b>ФТД. Факультативные дисциплины</b>							
ФТД.01	Особенности и технологии сферы сервиса	УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3, УК-1.4, УК-1.5					УК-6.1, УК-6.2, УК-6.3, УК-6.4	
ФТД02	Деловой иностранный язык				УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, УК-4.6	УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, УК-5.4, УК-5.5, УК-5.6		



Наименование дисциплин (модулей), формирующих компетенции у обучающихся		Общепрофессиональные компетенции					
		ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления	ОПК-2. Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач	ОПК-3 Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды	ОПК-4 Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	ОПК-5 Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в менеджменте и смежных областях, выполнять научно-исследовательские проекты	ОПК-6. Способен критически оценивать возможности цифровых технологий для решения профессиональных задач, работать с цифровыми данными, оценивать их точности и релевантность
	<b>Блок 1. Дисциплины (модули)</b>						
	<b>Обязательная часть</b>						
Б1.О.01	<b>Базовая компонента</b>						
Б1.О.01.01	Профессиональный иностранный язык (английский)					ОПК-5.1	
Б1.О.01.02	Управленческая экономика	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3					
Б1.О.01.03	Методология исследования проблем управления					ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3	
Б1.О.01.04	Теория организации управления			ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3			
Б1.О.01.05	Современный стратегический анализ	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3					
Б1.О.02	<b>Вариативная компонента</b>						
Б1.О.02.01	Основы теории вероятностей и статистический анализ		ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3				
Б1.О.02.02	Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии				ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3		ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3
Б1.О.02.03	Курсовая работа «Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии»				ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3		ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3

Б1.О.02.04	Стратегический менеджмент в сфере сервиса			ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3			
Б1.О.02.05	Методы креативного мышления			ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3			
Б1.О.02.06	Организация проектной деятельности				ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3		
Б1.О.02.07	Анализ и визуализация данных		ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3				ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3
Б1.О.02.08	Финансы организаций и финансовый анализ	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3					
Б1.О.02.09	Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе				ОПК-4.1, ОПК-4.3		
Б1.О.02.10	Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса			ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3			
Б1.О.02.11	Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса		ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3				ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3
Б1.О.02.12	Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3			ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3		
Б1.О.02.13	Психологические и физиологические аспекты сервиса			ОПК-3.3	ОПК-4.3		
Б1.О.02.14	Кросс-культурный менеджмент			ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3			
	<b>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</b>						
Б1.В.ДВ.01	<b>Элективные дисциплины</b>						
Б1.В.ДВ.01.01	Excel		ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3				ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3
Б1.В.ДВ.01.02	Программирование на Python		ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3				ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3
Б1.В.ДВ.02	<b>Элективные дисциплины</b>						
Б1.В.ДВ.02.01	Стандарты гостиничного бизнеса				ОПК-4.1		
Б1.В.ДВ.02.02	Введение в операционный менеджмент	ОПК-1.2, ОПК-1.3			ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3		
	<b>Блок 2. Практика</b>						
	<b>Обязательная часть</b>						
Б2.В.02.01 (Н)	Научно-исследовательская работа					ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3	
Б2.В.02.02 (Пд)	Преддипломная практика	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3		ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3
	<b>Блок 3. Государственная</b>						

	<b>итоговая аттестация</b>						
БЗ.01	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3	ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3	ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3	ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3
	<b>ФТД. Факультативные дисциплины</b>						
ФТД.01	Особенности и технологии сферы сервиса			ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3			
ФТД02	Деловой иностранный язык				ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3	ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3	

Наименование дисциплин (модулей), формирующих компетенции у обучающихся		Профессиональные компетенции							
		ПКО-1 Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере сервиса на различных уровнях управления	ПКО-2 Способен управлять разработкой, обновлением и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса	ПКО-3 Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса	ПКО-4 Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса	ПКО-5 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы сервиса на различных уровнях управления	ПКО-6 Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса	ПКО-7 Способен разрабатывать маркетинговые концепции предприятий сферы сервиса и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных средств	ПКО-8 Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы сервиса
	<b>Блок 1. Дисциплины (модули)</b>								
	<b>Обязательная часть</b>								
Б1.О.01	<b>Базовая компонента</b>								
Б1.О.01.01	Профессиональный иностранный язык (английский)								ПКОР-8.1
Б1.О.01.02	Управленческая экономика	ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3					ПКО-6.1, ПКО-6.2, ПКО-6.3		
Б1.О.01.03	Методология исследования проблем управления					ПКО-5.1, ПКО-5.2, ПКО-5.3			
Б1.О.01.04	Теория организации управления						ПКО-6.1, ПКО-6.2,		
Б1.О.01.05	Современный стратегический анализ	ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3							
Б1.О.02	<b>Вариативная компонента</b>								
Б1.О.02.01	Основы теории вероятностей и статистический анализ					ПКО-5.1, ПКО-5.2, ПКО-5.3			
Б1.О.02.02	Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии							ПКО-7.1, ПКО-7.2, ПКО-7.3	
Б1.О.02.03	Курсовая работа «Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии»							ПКО-7.1, ПКО-7.2, ПКО-7.3	
Б1.О.02.04	Стратегический менеджмент в сфере сервиса	ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3							
Б1.О.02.05	Методы креативного мышления				ПКО-4.1, ПКО-4.2, ПКО-4.3				

Б1.О.02.06	Организация проектной деятельности		ПКО-2.1, ПКО-2.2, ПКО-2.3	ПКО-3.1, ПКО-3.2, ПКО-3.3					
Б1.О.02.07	Анализ и визуализация данных				ПКО-4.1, ПКО-4.2, ПКО-4.3				
Б1.О.02.08	Финансы организаций и финансовый анализ	ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3							
Б1.О.02.09	Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе		ПКО-2.1, ПКО-2.2, ПКО-2.3						ПКОР -8.1
Б1.О.02.10	Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса					ПКО-6.1, ПКО-6.2, ПКО-6.3			ПКОР -8.1
Б1.О.02.11	Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса				ПКО-4.1, ПКО-4.2, ПКО-4.3				
Б1.О.02.12	Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса		ПКО-2.1, ПКО-2.2, ПКО-2.3		ПКО-4.1, ПКО-4.2, ПКО-4.3				
Б1.О.02.13	Психологические и физиологические аспекты сервиса					ПКО-6.1, ПКО-6.2			
Б1.О.02.14	Кросс-культурный менеджмент					ПКО-6.1, ПКО-6.2			
	<b>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</b>								
Б1.В.ДВ.0 1	<b>Элективные дисциплины</b>								
Б1.В.ДВ.0 1.01	Excel				ПКО-4.1, ПКО-4.2, ПКО-4.3				
Б1.В.ДВ.0 1.02	Программирование на Python				ПКО-4.1, ПКО-4.2, ПКО-4.3				
Б1.В.ДВ.0 2	<b>Элективные дисциплины</b>								
Б1.В.ДВ.0 2.01	Стандарты гостиничного бизнеса	ПКО-1.2		ПКО-3.1, ПКО-3.2					
Б1.В.ДВ.0 2.02	Введение в операционный менеджмент		ПКО-2.1, ПКО-2.2, ПКО-2.3		ПКО-4.1, ПКО-4.2, ПКО-4.3				
	<b>Блок 2. Практика</b>								
	<b>Обязательная часть</b>								
Б2.В.02.01 (Н)	Научно-исследовательская работа					ПКО-5.1, ПКО-5.2, ПКО-5.3			
Б2.В.02.02 (Пд)	Преддипломная практика	ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3	ПКО-2.1, ПКО-2.2, ПКО-2.3		ПКО-4.1, ПКО-4.2, ПКО-4.3		ПКО-6.1, ПКО-6.2, ПКО-6.3	ПКО-7.1, ПКО-7.2, ПКО-7.3	
	<b>Блок 3.</b>								

	<b>Государственная итоговая аттестация</b>								
БЗ.01	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3	ПКО-2.1, ПКО-2.2, ПКО-2.3	ПКО-3.1, ПКО-3.2, ПКО-3.3	ПКО-4.1, ПКО-4.2, ПКО-4.3	ПКО-5.1, ПКО-5.2, ПКО-5.3	ПКО-6.1, ПКО-6.2, ПКО-6.3	ПКО-7.1, ПКО-7.2, ПКО-7.3	ПКОР -8.1
	<b>ФТД. Факультативные дисциплины</b>								
ФТД.01	Особенности и технологии сферы сервиса								ПКОР -8.1
ФТД02	Деловой иностранный язык								

