

<u>Сервис</u>	- производственный сервис	Профиль подготовки характеризует основные направления предоставления услуг по развитию торговых процессов и организации обслуживания на уровне ВТО.
---------------	---------------------------	---

43.03.01 Сервис

Профиль: «Производственный сервис»

Степень (квалификация) выпускника - бакалавр.

Область профессиональной деятельности бакалавров включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Система клиентурных отношений предусматривает комплекс согласованных с потребителем условий формирования процессов сервиса по соответствующему профилю с учетом требований стандартов и динамики развития потребностей клиентов.

Объекты профессиональной деятельности бакалавров:

- 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.

Виды профессиональной деятельности бакалавров:

сервисная деятельность:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка регламента; предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства.

производственно-технологическая деятельность:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса и контроль выполнения регламента;
- внедрение и использование информационных систем с учетом процесса сервиса; мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

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; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

научно-исследовательская деятельность:

- 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, формировании клиентурных отношений.

Типы организаций и учреждений, в которых может осуществлять профессиональную деятельность выпускник по профилю «Производственный сервис»:

- предприятия питания;
- средства размещения;
- развлекательные комплексы;
- туристические фирмы;
- предприятия бытового обслуживания;
- иные предприятия, предоставляющие сервисные услуги населению.