

Профессиограмма
по направлению 43.03.01 - Сервис
по профилю: Сервисная экономика
квалификация (степень) выпускника - бакалавр
кафедра менеджмента и предпринимательской деятельности (МПД)

1. *Название профессии*

Профессия - специалист по организации обслуживания и сервиса.

2. *Область профессиональной деятельности:*

- сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);

- строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управления многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления);

- ракетно-космическая промышленность (в сфере создания инфраструктуры использования результатов космической деятельности, деятельности по обеспечению актуальной и достоверной информации социально-экономического, экологического, географического характера);

- сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей);

- сфера прикладных исследований.

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

3. *Объекты профессиональной деятельности:*

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов - потребителей услуг);

- процессы сервиса;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

4. *Общие сведения о профессии*

Сервисная экономика — это новое направление в экономике страны, свидетельствующее о начинающемся, более прогрессивном этапе её развития.

Выпускник, получивший образование в области сервисной экономики, получает возможность реализовать себя не только в качестве экономиста на крупных промышленных предприятиях города и региона, но также и в качестве специалиста по сервису, рекламе и туризму на этом малоосвоенном рынке.

Сервис - одно из самых перспективных направлений современной экономической деятельности. Образование в этой области считается одним из наиболее востребованных, а квалификация, которую получают выпускники, одной из наиболее популярных и перспективных.

В процессе обучения студенты будут изучать экономику сферы услуг.

Дисциплины, преподаваемые в процессе обучения, охватывают широкий спектр социально-гуманитарных и естественно-научных знаний, отражающих основные направления профессиональной подготовки по профилю обучения.

В процессе обучения студенты становятся универсальными специалистами, которые могут вести собственный бизнес, заниматься организационными вопросами, финансовыми делами и вместе с тем отлично разбираться в психологии взаимоотношений. Развитие сервисных услуг в нашей стране позволяет без труда найти хорошую интересную работу. Высококвалифицированные специалисты всегда будут востребованы в России и за рубежом.

Обучаясь сервису, студенты будут изучать структуру обслуживания, особенности природных и социальных факторов, методы изучения спроса, маркетинг и менеджмент, приемы продвижения услуг, этические основы профессиональной деятельности, познакомятся с видами сервисной деятельности и узнают о классификации услуг, а также будут рассматривать организацию обслуживания в различных сферах.

Постоянное развитие сферы услуг и сервиса позволяет найти высококвалифицированным специалистам интересную работу как в России так и за рубежом

Тип профессии:

Профессия специалист по организации обслуживания и сервиса относится к типу: «Человек – Человек», она ориентирована на общение и взаимодействие с людьми. Для этого требуются умения устанавливать и поддерживать деловые контакты, понимать людей и разбираться в человеческих взаимоотношениях, проявлять активность, общительность и контактность, обладать развитыми лексическими способностями и вербальным мышлением, обладать эмоциональной устойчивостью и лидерскими способностями.

Дополнительный тип профессии: «Человек - Знак», поскольку она связана с работой со знаковой информацией: текстами, цифрами, формулами, таблицами, чертежами, картами, схемами. Для этого требуются логические способности, умение сосредотачиваться, интерес к работе с информацией, развитое внимание и усидчивость, умение оперировать числами, пространственное мышление.

Условия труда: специалист по организации обслуживания и сервиса работает в условиях интенсивного высокоинтеллектуального умственного труда, обычно в офисном помещении. У него подвижный образ деятельности. Ему требуются хорошо развитые организаторские и коммуникативные навыки для делового общения с представителями других организаций и с клиентами.

5. Специальности (профили):

Специалист сферы сервиса многогранен. Многопрофильность специальности «Сервис» объясняется широким спектром возможной деятельности. Выпускник этой специальности сможет найти себя совершенно в любой сфере, где существуют клиенты и покупатели. Это могут быть гостиничные услуги, информационные системы, услуги туризма, торговли, банковского дела или экономики:

- Гостиничный сервис;
- Сервис и туризм;
- Информационный сервис;
- Сервис домашнего коммунального хозяйства;
- Технический сервис в агропромышленном комплексе;
- Производственный сервис;
- Сервис на воздушном транспорте;
- Ресторанный сервис;
- Сервис транспортных средств.

6. В процессе обучения вы научитесь:

- предоставлять услуги потребителю;
- доводить до потенциальных потребителей полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах и их стоимости, принимать заказы и направлять их в соответствующие службы для исполнения;
- уметь обеспечивать доброжелательную атмосферу в зоне приема, рассматривать претензии потребителей, связанные с обслуживанием, в случае возникновения конфликтных ситуаций принимать по ним решения;
- руководить предприятием сервиса;
- управлять персоналом предприятия сервиса;
- управлять качеством услуг на предприятиях сервиса;
- разрабатывать маркетинговую политику предприятия сервиса;
- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;
- планировать деятельность предприятия сервиса;
- уметь работать с системами программного обеспечения, установленными на предприятиях сервиса, Интернетом, правильно использовать установленное офисное оборудование;
- применять на практике нормативные, технические и другие документы, касающиеся профессиональной деятельности;
- организовывать проведение мероприятий по продвижению услуг (продукта) предприятия сервиса (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов);
- осуществлять поиск клиентов на покупку услуг (продукта) предприятия сервиса, в том числе через Интернет, по почте, по телефону;
- анализировать мотивацию спроса на реализуемые услуги (продукты), организовывать изучение потребностей покупателей;
- готовить обзоры, отчеты о проделанной работе, обеспечивать их представление руководству, передачу в архивы на хранение;
- вести переговоры с контрагентами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, готовить проекты договоров и обеспечивать их заключение.

7. Качества, определяющие успех в работе: способности, личностные качества:

Работа в сфере сервиса очень динамична и требует наличия определенных личностных качеств. Поскольку специалист большую часть времени работает с людьми и среди клиентов попадаются люди с разными характерами и потребностями, и к каждому из них специалист должен уметь найти подход, ему необходимо уметь общаться, то есть он должен обладать хорошими коммуникативными способностями и знанием основ психологии.

Специалист также должен обладать и такими важными качествами как стрессоустойчивость, которое потребуется ему в ходе разрешения конфликтов и ответственность, так как от его поведения зависит впечатление, которое его компания произведет на клиента.

Для успешной деятельности в качестве специалиста сферы сервиса необходимо наличие следующих профессионально важных качеств:

- интерес к работе с информацией;
- креативность;
- хорошо развитое внимание;
- хорошая память;
- способность концентрироваться на задаче и быстро переключаться с одной задачи на другую;
- развитые лексические навыки и умения;
- развитое логическое мышление;
- ответственность;
- хорошо развитые коммуникативные и организаторские способности;
- выраженная активность и физическая подвижность;
- высокая эмоциональная устойчивость.

8. Пути получения профессии

Профессию менеджера после окончания 11-го класса или среднего специального учебного заведения в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет» (ФГБОУ ВО «КНИТУ»), поступив на бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис на кафедре менеджмента и предпринимательской деятельности (МПД) на факультет промышленной политики и бизнес-администрирования (ФППБА) в Институт управления инновациями (ИУИ). Далее можно продолжить обучение в магистратуре на любом избранном направлении на факультете промышленной политики и бизнес-администрирования (ФППБА) в Институте управления инновациями (ИУИ).

Поступление в вуз возможно по результатам экзаменов ЕГЭ по предметам «Математика», «Обществознание» и «Русский язык».