

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»



Номер внутриуниверситетской регистрации

001-23-45

**Основная образовательная программа
высшего образования**

Направление подготовки
43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки
«Бизнес-процессы на предприятиях сервиса»

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Саратов

2023

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Общие положения**
- 2. Характеристика направления подготовки (специальности)**
- 3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника**
 - 3.1. Области профессиональной деятельности
 - 3.2. Типы задач профессиональной деятельности выпускника
 - 3.3. Перечень профессиональных стандартов
 - 3.4. Задачи и объекты (или области знания) профессиональной деятельности выпускника
- 4. Требования к результатам освоения ООП**
- 5. Требования к структуре ООП**
- 6. Требования к условиям реализации**
 - 6.1 Требования к кадровым условиям реализации
 - 6.2 Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению
- 7. Оценка качества освоения образовательной программы**
- 8. Другие нормативно-методические документы и материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся.**

1. Общие положения

Нормативные документы, составляющие основу формирования ООП по направлению подготовки:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис* (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 514 от 8 июня 2017 г с изменениями, внесенными приказом Минобрнауки России от 8 февраля 2021 г. № 83;
- Приказ Минобрнауки России от 26.11.2020 г. № 1456 «О внесении изменений в ФГОС ВО»;
- Приказ Минобрнауки России от 27.02.2023 г. № 208 «О внесении изменений в ФГОС ВО»;
- Нормативно-методические документы Минобрнауки России;
- Устав СГУ.

2. Характеристика направления подготовки

Основная образовательная программа (ООП) бакалавриата «Бизнес-процессы на предприятиях сервиса» по направлению подготовки *43.03.01 Сервис* реализуется СГУ в Институте истории и международных отношений в очной форме обучения.

Трудоемкость ООП 240 зачетных единиц.

Срок освоения ООП при заочной форме обучения 4 лет.

3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

3.1. Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускник, освоивший программу, может осуществлять профессиональную деятельность:

07. Административно-управленческая и офисная деятельность (в сфере организации и контроля материально-технического обеспечения деятельности работников сервисной организации, реализации деятельности по управлению персоналом и документационному обеспечению сервисного предприятия);

08. Финансы и экономика (в сфере организации финансовой и маркетинговой деятельности сервисных предприятий);

33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.);

40. Сквозные виды профессиональной деятельности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).

3.2 Типы задач профессиональной деятельности выпускника:

Сервисный;

Организационно-управленческий;

Проектный;

Технологический;
Исследовательский.

3.3 Перечень профессиональных стандартов:

07.002 Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.06.2020 № 333н;

07.003 Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 109н

07.005 Профессиональный стандарт «Специалист административно-хозяйственной деятельности», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.02.2018 № 49н

08.002 Профессиональный стандарт «Бухгалтер», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.02.2019 № 103н

08.035 Профессиональный стандарт «Маркетолог», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04.06.2018 № 366н

33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н

33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 281н

40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2014 № 864н.

3.4. Задачи и объекты (или области знания) профессиональной деятельности выпускника:

Область профессиональной деятельности	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности (или области знания)
40. Сквозные виды профессиональной деятельности	исследовательский	- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности	- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы

			<p>предоставления услуг,</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами. <p>-разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>
	<p>организационно-управленческий</p>	<p>- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с

		<p>потребителями и заинтересованными сторонами.</p> <p>-разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>
технологический	<p>- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса;</p> <p>- выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса;</p> <p>- использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные системы для осуществления процесса сервиса.</p>	<p>- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги,</p> <p>- организации сферы сервиса,</p> <p>- технологические процессы предоставления услуг,</p> <p>- технологическая документация и информационные ресурсы,</p> <p>- потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности,</p> <p>- первичные трудовые коллективы;</p> <p>- механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.</p> <p>-разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>
сервисный	<p>- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов</p>	<p>- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и</p>

		<p>сервиса и клиентоориентированных технологий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений. 	<p>сопутствующие услуги,</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами. <p>-разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>
	<p>проектный</p>	<ul style="list-style-type: none"> - проектирование процессов предоставления услуг предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования. 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными

			<p>сторонами.</p> <ul style="list-style-type: none"> -разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса
07. Административно-управленческая и офисная деятельность	исследовательский	<ul style="list-style-type: none"> - исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; - оценка и аттестация персонала; этапы и инструменты развития персонала; - организация труда и оплаты персонала
	организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические

	<p>развития клиентурных отношений;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. 	<p>процессы предоставления услуг,</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; - оценка и аттестация персонала; этапы и инструменты развития персонала; - организация труда и оплаты персонала
технологический	<ul style="list-style-type: none"> - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные системы для осуществления процесса сервиса. 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами. - разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства

		процессами постпродажного обслуживания и сервиса
сервисный	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений. 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; - оценка и аттестация персонала; этапы и инструменты развития персонала; - организация труда и оплаты персонала
проектный	<ul style="list-style-type: none"> - проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования. 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы,

			<ul style="list-style-type: none"> - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; - оценка и аттестация персонала; этапы и инструменты развития персонала; - организация труда и оплаты персонала
08. Финансы и экономика	исследовательски й	<ul style="list-style-type: none"> - исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; - технология проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга
	организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному

		<ul style="list-style-type: none"> - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса 	<ul style="list-style-type: none"> сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; - технология проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга
	технологический	<ul style="list-style-type: none"> - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные системы для осуществления процесса сервиса. 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и

		заинтересованными сторонами. -разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса
сервисный	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений. 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; -технология проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга
проектный	<ul style="list-style-type: none"> - проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса,

		проектирования.	<ul style="list-style-type: none"> - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; -технология проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга
33. Сервис, оказание услуг населению	исследовательски й	<ul style="list-style-type: none"> - исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; -управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного

			комплекса и предприятий питания.
организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса. 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; - управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания. 	
технологический	<ul style="list-style-type: none"> - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, 	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их 	

	информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса.	запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами. -разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса
сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.	- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; -управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания.
проектный	- проектирование процессов предоставления услуг	- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг

		сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.	по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса, - технологические процессы предоставления услуг, - технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - первичные трудовые коллективы; - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; - управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания.
--	--	--	--

4. Требования к результатам освоения ООП

Результаты освоения ООП определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

4.1 Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Категория 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 и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	1.1_Б.УК-1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет декомпозицию задачи. 2.1_Б.УК-1. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. 3.1_Б.УК-1. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. 4.1_Б.УК-1. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки.

		Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности. 5.1_ Б.УК-1. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи.
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	1.1_ Б.УК-2. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. 2.1_ Б.УК-2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений. 3.1_ Б.УК-2. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время 4.1_ Б.УК-2. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	1.1_ Б.УК-3. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. 2.1_ Б.УК-3. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). 3.1_ Б.УК-3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. 4.1_ Б.УК-3. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями, опытом и презентации результатов работы команды.
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	1.1_ Б.УК-4. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. 2.1_ Б.УК-4. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. 3.1_ Б.УК-4. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и

	иностранном (-ых) языке (ах)	неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. 4.1_ Б.УК-4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках. 5.1_ Б.УК-4. Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного (-ых) языка (-ов) на государственный язык.
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества социально-историческом, этическом философском контекстах	1.1_ Б.УК-5. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. 2.1_ Б.УК-5. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. 3.1_ Б.УК-5. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	1.1_ Б.УК-6. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.) для успешного выполнения порученной работы. 2.1_ Б.УК-6. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. 3.1_ Б.УК-6. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. 4.1_ Б.УК-6. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата. 5.1_ Б.УК-6. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-7 Способен	1.1_ Б.УК-7. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной

числе здоровьесбережение)	поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни. 2.1_Б.УК-7. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	1.1_Б.УК-8. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте. 2.1_Б.УК-8. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. 3.1_Б.УК-8. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте. 4.1_Б.УК-8. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. 5.1. Б.УК-8. Осуществляет действия, необходимые при угрозе и возникновении военных конфликтов, как гражданин, способный и готовый к выполнению воинского долга и обязанности по защите своей Родины в соответствии с законодательством Российской Федерации.
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	1.1_Б.УК-9. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. 2.1_Б.УК-9. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.
Гражданская позиция	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной	11.1_Б.УК-10 Понимает значение основных правовых категорий, сущность коррупционного поведения, экстремизма и терроризма, формы их проявления в различных сферах профессиональной деятельности. 2.1_Б.УК-11 Демонстрирует знание российского законодательства о противодействии коррупции, терроризму и экстремизму, а также антикоррупционных стандартов поведения, уважение к праву и закону. 3.1_Б.УК-10 Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению,

	деятельности	экстремизму и терроризму в профессиональной деятельности. 4.1 _Б.УК-10 Умеет правильно анализировать, толковать и применять нормы права в различных сферах социальной деятельности, а также в сфере противодействия коррупции, экстремизму и терроризму. 5.1 _Б.УК-10 Осуществляет социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры.
--	--------------	---

4.2 Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Категория общепрофессиональных компетенций	Код компетенции и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность ОПК-1.3. Использует основные программные продукты для сферы сервиса.
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ОПК-4.2. Использует основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн

	сервисных продуктов	ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Понимает процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы реализации таких процессов и методов ОПК-8.2. Выбирает и использует современные информационно-коммуникационные и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе отечественного производства, для решения задач профессиональной деятельности. ОПК-8.3. Анализирует профессиональные задачи, выбирает и использует подходящие ИТ-решения.

4.3 Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Тип задач ПД	Задача ПД	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств 	ПК-1 готовность к реализации организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	<p>ПК-1.1 Организует работу службы приема посетителей</p> <p>ПК-1.2 Контролирует материально-техническое обеспечение деятельности работников сервисной организации</p> <p>ПК-1.3 Реализует бизнес-процессы сервисных организаций, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств</p>	-
Проектный	<ul style="list-style-type: none"> - проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и 	ПК-2 готовность к осуществлению проектной деятельности в сфере сервиса	<p>ПК-2.1. Использует теоретические знания и практические приемы управления проектами в сервисной деятельности</p> <p>ПК-2.2. Применяет методы управления</p>	

	проектирования		проектами ПК-2.3. Осуществляет организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса	
Технологический	разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные системы для осуществления процесса сервиса.	ПК-3 готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей	ПК-3.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-3.2. Разрабатывает процесс обслуживания потребителей ПК-3.3. Совершенствует технологии обслуживания потребителей	
Сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие	ПК-4 способность к диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг	ПК-4.1 Оценивает эффективность деятельности структурных подразделений предприятия сервиса ПК-4.2 Управляет лояльностью потребителей сервисных организаций ПК-4.3 Реализует сервисные процессы	

	клиентурных отношений.		с учетом маркетинговой среды предприятия	
Исследовательский	- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности	ПК-5 готовность к разработке и проведению исследований в сфере сервиса с учетом отечественного и зарубежного опыта	ПК-5.1 Осваивает технологии исследовательской деятельности в сфере сервиса ПК-5.2 Проводит маркетинговые исследования рынка услуг ПК-5.3 Использует инновационные технологии в целях эффективного обслуживания клиентов.	

**Шаблон МАТРИЦЫ
соответствия компетенций и составных частей ООП**

<i>Индекс</i>	<i>Наименование</i>	<i>Формируемые компетенции</i>
Б1	Дисциплины (модули)	
Б1.О	Обязательная часть	
Б1.О.01	История России	УК-5
Б1.О.02	Философия	УК-1; УК-5
Б1.О.03	Иностранный язык	УК-4
Б1.О.04	Введение в информационные технологии	ОПК-8
Б1.О.05	Математика	УК-1; ОПК-1; ОПК-5
Б1.О.06	Психологический практикум	УК-3; УК-4; ОПК-1
Б1.О.07	Корпоративная культура	УК-4; ОПК-3
Б1.О.08	Менеджмент в сервисе	ОПК-2; ОПК-4; ОПК-5
Б1.О.09	Маркетинг в сервисе	ОПК-2; ОПК-4; ОПК-5
Б1.О.10	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	ОПК-2; ОПК-5; ОПК-7; ПК-1
Б1.О.11	Метрология, стандартизация и сертификация	УК-8; ОПК-3; ОПК-6; ОПК-7
Б1.О.12	Безопасность жизнедеятельности	УК-8

	Б1.О.13	Физическая культура и спорт	УК-6; УК-7
	Б1.О.14	Управление рисками сервисных бизнес-процессов	ОПК-1; ОПК-2; ОПК-5; ПК-1 ; ПК-2
	Б1.О.15	Управление качеством сервисных услуг	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-7
	Б1.О.16	Правовое регулирование сервисных бизнес-процессов	УК-1; УК-2; УК-4; ОПК-6
	Б1.О.17	Русский язык и культура речи	УК-4; УК-5; ПК-4
	Б1.О.18	Основы права и и антикоррупционного поведения	УК-10
	Б1.О.19	Теория и методика разработки инновационных проектов в сфере сервиса	ОПК-1; ОПК-8; ПК-1 ; ПК-2; ПК-5
	Б1.О.20	Организация иванти-мероприятий	ОПК-1; ПК-3
	Б1.О.21	Компьютерная графика	ОПК-1; ОПК-8; ПК-2
	Б1.О.22	Социологические исследования в сфере обслуживания	ОПК-4; ПК-5
	Б1.В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Б1.В.01	Техника и технологии в сервисной деятельности	УК-2; УК-8; ПК-2; ПК-3
	Б1.В.02	Организация и технология торговых процессов	ПК-2; ПК-3; ПК-4
	Б1.В.03	Управление финансами и бухгалтер	УК-1; ПК-1
	Б1.В.04	Документационное обеспечение в сервисе	УК-1; ПК-1
	Б1.В.05	Основы страхования	ПК-3; ПК-4
	Б1.В.06	Технологии рекламной деятельности	УК-1; ПК-3; ПК-5
	Б1.В.07	Сервис в торговле	ПК-3; ПК-4
	Б1.В.08	Основы сервиса	ПК-3; ПК-4
	Б1.В.09	Управление персоналом на предприятиях сервиса	УК-4; ПК-1
	Б1.В.10	Логистика на предприятиях сервиса	УК-8; ПК-1 ; ПК-3
	Б1.В.11	Экономический анализ сервисной деятельности	УК-1; ПК-5
	Б1.В.12	Стратегии конкурентоспособности сервисных предприятий	УК-2; ПК-1 ; ПК-2
	Б1.В.13	Основы экономики и финансовой грамотности	УК-9
	Б1.В.14	Человек и его потребности	ПК-1 ; ПК-3; ПК-4
	Б1.В.15	Экосистемы клиентского сервиса	ПК-3; ПК-4

	Б1.В.16	Управление клиентским опытом	ПК-1 ; ПК-3; ПК-4
	Б1.В.17	Проектные технологии в сервисе	ПК-2
	Б1. ДВ.	Дисциплины по выбору	
	Б1.В.ДВ.01	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	
	Б1.В.ДВ.01.01	Легкая атлетика	УК-7
	Б1.В.ДВ.01.02	Плавание	УК-7
	Б1.В.ДВ.02.01	Введение в учебный процесс	УК-3; УК-4; УК-6
	Б1.В.ДВ.02.02	Коммуникативный практикум	УК-3; УК-4; УК-6
	Б1.В.ДВ.02.03	Ассистивные информационно-коммуникационные технологии	УК-3; УК-4; УК-6
	Б1.В.ДВ.03.01	Организация сервисного обслуживания в торгово-развлекательных центрах	ПК-2; ПК-3
	Б1.В.ДВ.03.02	Мерчандайзинг	ПК-4; ПК-5
	Б1.В.ДВ.04.01	Курортный сервис	ПК-4; ПК-5
	Б1.В.ДВ.04.02	Сетевой бизнес в сфере сервиса	ПК-4; ПК-5
	Б1.В.ДВ.05.01	Ландшафтный дизайн	ПК-4
	Б1.В.ДВ.05.02	SMM в сфере услуг	ПК-2; ПК-3
	Б1.В.ДВ.06.01	Технология и организация гостиничных услуг	УК-2; ПК-1 ; ПК-3
	Б1.В.ДВ.06.02	Технология и организация ресторанных услуг	УК-2; ПК-1 ; ПК-3
	Б2	Практика	
	Б2.О	Обязательная часть	
	Б2.О.01(У)	Ознакомительная практика	УК-4; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4
	Б2.О.02(У)	Исследовательская практика	УК-4; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-3; ПК-2; ПК-4; ПК-5
	Б2.О.03(П)	Преддипломная практика 1	УК-1; УК-2; УК-6; УК-7; ОПК-8; ПК-1 ; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5
	Б2.О.04(П)	Преддипломная практика 2	УК-1; УК-2; УК-6; УК-7; ОПК-8; ПК-1 ; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5
	Б2.В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Б2.В.01(П)	Проектно-технологическая практика	УК-4; УК-6; УК-7; УК-8; ПК-2; ПК-3; ПК-4
	Б2.В.02(П)	Сервисная практика	УК-1; ПК-1 ; ПК-4
	Б3	Государственная итоговая аттестация	
	Б3.01(Д)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1 ; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5
	ФТД	Факультативы	

ФТД.01	Гендерная экономика и сфера услуг	ПК-1 ; ПК-4
ФТД.02	Управление брендом	ПК-1 ; ПК-4
ФТД.03	Великая Отечественная война: без срока давности	УК-2
ФТД.04	Основы российской государственности	УК-5

Требования к ООП не могут быть ниже, чем требования ФГОС.

Характеристика среды вуза, обеспечивающей развитие универсальных компетенций выпускников.

В СГУ созданы все необходимые условия, обеспечивающие развитие универсальных и социально-личностных компетенций выпускников СГУ.

Следует выделить три основных направления деятельности, в рамках которых решается данная проблема:

- научно-исследовательская и инновационная деятельность;
- внеучебная работа (воспитательная, социальная);
- учебный процесс.

В рамках каждого из этих направлений решаются свои задачи, способствующие достижению общей цели: подготовка выпускника, обладающего не только профессиональными знаниями, но и обладающего систематическими представлениями об окружающем мире, необходимыми коммуникативными навыками умеющего ориентироваться в современной социокультурной реальности и т.д.

Студенты активно вовлекаются в исследовательскую и инновационную деятельность. В университете действуют около 300 студенческих научных семинаров и кружков, позволяющих студентам вырабатывать навыки аналитической, творческой работы. Некоторые из них, такие как, например, модель ООН, вышли за рамки отдельных направлений и специальностей, приобретя межфакультетский характер. В СГУ созданы малые инновационные предприятия, реализующие проекты по разработке и внедрению в производство новых материалов и технологий. К работе этих предприятий также привлекаются студенты старших курсов, которые получают возможность приобрести опыт решения задач в рамках реального инновационного проекта. Студенты также участвуют в исследованиях в рамках кафедральных НИР, инициативных тем и грантов.

Большую роль в формировании универсальных компетенций у студентов играет их вовлечение в значимые для Университета мероприятия и проекты, такие, например, как празднование 110-летия СГУ, проведение ежегодного фестиваля «Неделя педагогического образования», празднование 100-летия физико-математического, 100-летия гуманитарного, 100-летия высшего педагогического образования, «День К.Л. Мюфке в СГУ» и т.д.

Важным фактором, влияющим на формирование у студентов необходимых универсальных компетенций, является внеучебная работа, проводимая с ними.

Социальная работа

Универсальные компетенции обучающегося (УК) в СГУ формируются на основе решения задач по социализации личности, формирования понятия «здоровый образ жизни», корректного подхода к человеческим ресурсам в области системно выстроенной воспитательной работы и содействия трудоустройству выпускников. Указанным направлениям соответствуют элементы социальной, волонтерской и досуговой среды вуза.

Нормативно-правовую базу по социальной адаптации личности представляют: «Положение об управлении социальной работы», «Положение о центре инклюзивного сопровождения и социальной адаптации студентов», «Положение о лаборатории инклюзивного обучения», «Положение о региональном волонтерском центре «Абилимпикс», «Положение о Региональном центре содействия трудоустройству и адаптации к рынку труда выпускников образовательных учреждений высшего профессионального образования», «Положение об образовательно-научном центре».

Материально-техническую инфраструктуру для проведения социальной и воспитательной работы со студентами представляют общежития СГУ, спортивно-оздоровительный лагерь «Чардым» имени В.Я. Киселёва, включая образовательно-научный центр, лыжная база, спортклуб, здравпункты, бассейн СГУ, спортивный комплекс «Университетский» в г. Балашове, пункты общественного питания.

В СГУ действует 11 общежитий в Саратове и 1 общежитие в Балашове. Общежития - это не только объекты, предоставляющие место для проживания, но и форма социализации молодёжи, возможности осуществления воспитательной функции (соблюдение распорядка дня, воспитание трудовой дисциплины, чувства ответственности за личное и общественное имущество). Жизнь в общежитии позволяет студентам почувствовать себя частью большого коллектива, участвовать в культурных и спортивно-оздоровительных мероприятиях, даёт возможность открыть и развивать различные стороны своей личности.

Функция социализации студентов, развития гармоничной личности, оздоровления реализуется как на базе вузовских подразделений, так и в санаториях-профилакториях области по существующим договорам. Получить первую медицинскую помощь, пройти медицинское обследование, вакцинацию против инфекционных заболеваний могут все студенты СГУ в здравпунктах. Развитию навыков ЗОЖ способствует Лыжная база СГУ, на которой проводятся спортивные соревнования и спортивно-массовые праздники («Университетская снежинка»), а также бассейн СГУ, спортивный комплекс «Университетский» в Балашове.

Базой для разноплановых мероприятий по социальной, воспитательной и оздоровительной работе служит спортивно-оздоровительный лагерь «Чардым» им. В.Я. Киселёва, который ежегодно в течение летних месяцев принимает более 500 студентов. На территории лагеря 5 спортивных площадок, клуб культуры и отдыха, столовая, оборудованный пляж, медицинский пункт, баня, спортзал. Традиционно в рамках пяти оздоровительных смен работают команды вожатых и воспитателей, студентам предоставляется бесплатное питание, программа организации летнего досуга/практики/возможности самообразования. Тематика смен соответствует следующим направлениям: «научно-практическая», «лидерская/ творческая», «оздоровительная» и «спортивная». Во время спортивной смены студенты принимают участие в межвузовской спартакиаде, во время лидерской смены наиболее активные обучающиеся имеют возможность посещать тренинги, деловые игры, обучающие занятия, направленные на развитие лидерских качеств и навыков работы в команде. Эстетическое воспитание осуществляется студенческим клубом СГУ. Во время научно-практической смены СОЛ «Чардым» ежегодно проходят обязательную практику студенты биологического факультета, Института физической культуры и спорта, Института филологии и журналистики, факультета психолого-педагогического и специального образования, проводят выездные тренинги студенты-психологи, организуют обучающие семинары и крупные всероссийские форумы Совет студентов и аспирантов СГУ, Научное общество студентов и аспирантов. Созданный на базе СОЛ «Чардым» научно-образовательный центр расширил диапазон летних научно-образовательных проектов и школ.

Интерактивная база представлена электронными ресурсами как в системе официального сайта СГУ, так и развитой сетью альтернативных информационных ресурсов, что способствует расширению формата общения в рамках социальной и воспитательной работы. Развитие социальной системы СГУ невозможно без внедрения и активации электронных ресурсов, быстрота распространения информации, массовость адресата и быстрый отклик на публикуемую информацию – важные факторы для организации социальной работы во всех структурных подразделениях СГУ. В СГУ созданы следующие электронные ресурсы:

Страница Управления социальной работы на сайте СГУ (<http://www.sgu.ru/structure/social/v-pomoshch-studentu>) – ориентирована на размещение информации о деятельности Управления, сотрудниках, структурных подразделениях Управления, проектах, конкурсах, есть также раздел «В помощь студенту» и бланки документов, необходимые для реализации социальной работы.

Сайт www.rabota.sgu.ru - это основной информационный ресурс Регионального центра содействия трудоустройству. Здесь можно ознакомиться с имеющимися вакансиями, оставить резюме, получить информацию о деятельности центра и сектора профессиональной ориентации и социальной адаптации.

Страница, ориентированная на лиц с особыми образовательными потребностями <http://www.sgu.ru/structure/social/inclusive>.

Помимо непосредственного общения сотрудников управления со студентами (в виде обращений, консультации, оказания психологической поддержки, сопровождения социально незащищённых категорий студентов (дети-сироты, инвалиды)) общение складывается и через институт ответственных за социальную работу в структурных подразделениях СГУ. Устойчивую взаимосвязь и отклик студентов на проводимую социальную политику в СГУ можно отследить и через участие студентов в проектах Управления социальной работы, а также в конкурсах и мероприятиях.

Проекты Управления социальной работы:

- Профориентационные встречи со школьниками и тестирование на профориентацию – проводят специалисты сектора профориентации и социальной адаптации. Данный проект направлен на оказание помощи старшеклассникам в выборе будущей специальности для обучения в вузе.
- «Марафон профессионального развития» и «Неделя без турникетов» – проект, рассчитанный на старшекурсников. Тренинги по отраслям бизнеса и управления ведут практикующие специалисты, студенты посещают предприятия области, знакомятся с базами практик.
- Школа волонтера-тьютора – проект, адаптированный для подготовки волонтеров, готовых сопровождать лиц с ОВЗ и инвалидов в образовательном и социально-личностном пространстве СГУ.
- Мероприятия, для студентов, получающих педагогическую специальность, представляют как внутривузовские проекты, ставшие уже международными (конкурс профессионального мастерства «Шаг в профессию»), так и стратегически важные для области программы, например, стратегия развития отдалённых районов Саратовской области.
- «День донора» – проект, позволяющий студентам не только оказать помощь людям, нуждающимся в переливании донорской крови, но и узнать информацию о состоянии своего здоровья по анализу крови.
- Проекты Регионального Волонтерского центра «Абилимпикс».

Особую роль в развитии студента как личности играет Региональный центр содействия трудоустройству выпускников. В структуру РЦСТВ входят: сектор профориентации и социальной адаптации, Студенческое кадровое агентство.

На первом курсе сотрудники сектора профориентации и социальной адаптации способствуют развитию личностных и профессионально значимых качеств у студента, проводят индивидуальное компьютерное профтестирование по лицензионным методикам, активно содействуют осознанию конкурентоспособности и востребованности на рынке труда будущих специалистов, а также помогают подобрать постоянную и временную работу. Но и после окончания вуза РЦСТВ поддерживает связь с выпускниками, содействуя их социальной адаптации в обществе. При центре существует организация студенческого самоуправления – Студенческое кадровое агентство.

Студенческое кадровое агентство (СКА) строится на принципах целостности, самоуправления и самодостаточности, обратной связи. Участниками студенческого кадрового агентства реализуются следующие виды деятельности:

- ❖ экскурсии в компании-работодатели
- ❖ проведение деловых игр и тренингов
- ❖ анкетирование студентов по вопросам трудоустройства
- ❖ диагностическая работа на факультетах и институтах
- ❖ участие в конкурсах профессионального мастерства, инициирование проведения этих конкурсов
- ❖ работа с электронными ресурсами, освещающими деятельность РЦСТВ и СКА.

Для формирования доступности образовательной среды и создания в СГУ условий для обучения лиц с особыми образовательными потребностями создан Центр инклюзивного сопровождения и социальной адаптации студентов, в задачи которого входит координация межструктурного взаимодействия всех подразделений СГУ.

Воспитательная работа

В соответствии с Концепцией воспитания студентов СГУ (утверждена Ученым советом СГУ 29.03.2016, протокол №4) определены следующие направления деятельности:

- студенческое самоуправление;
- профессионально-трудовое;
- работа с кураторами;
- гражданско-патриотическое воспитание;
- культурно-эстетическое;
- спортивно-оздоровительное.

Для реализации направлений ежегодно разрабатывается комплексный план по воспитательной работе в СГУ с учётом мероприятий структурных подразделений (факультетов, институтов, колледжей), анализа отчётов за прошедший учебный год, анкетирования и социологических опросов участников воспитательного процесса.

В СГУ сформирована система воспитательной работы, которая позволяет управлять и взаимодействовать с подразделениями, связанными с организацией воспитательного процесса.

Студенческое самоуправление реализуется студенческими организациями через проведение масштабных студенческих программ, проектов и акций:

- Объединенный совет обучающихся СГУ;
- Совет студентов и аспирантов СГУ;
- Штаб студенческих отрядов СГУ;
- Волонтерский центр СГУ;
- Ассоциация клубов по интересам СГУ.

В течение года проводится более 300 мероприятий, студенческих программ, проектов и акций:

Студенческий форум «ПРО100»;
Всероссийский форум «Студенческий туризм в России»;
Межрегиональный форум «Городские реновации»;
Студенческий проект «Зимняя школа студенческого актива»;
Проект «Подари капельку тепла детям»;
Благотворительная акция «Планета детства»;
Образовательные проекты: «Школа тьютора», «Школа старост», «Школа тренера»;
Областной проект «Университет в школу»;
Школа студенческого актива для первокурсников «ПРОФИ»;
Программа «Музеи СГУ - студентам»;
Студенческий проект «Доска Почёта»;
Гражданско-патриотический проект «День СГУ в парке Победы»;
Студенческие проекты: «Эстафета студенческих инициатив», «Космическая эстафета»;

Традиционные праздники: «День знаний», «Татьянин День», «Университетская Снежинка», «Широкая Масленица», «Студенческая весна» и др.

Профессионально-трудовое воспитание реализуется через деятельность «Штаба студенческих отрядов СГУ»:

- совместная работа с Саратовским региональным отделением Молодежной общероссийской общественной организации «Российские Студенческие Отряды»;
- организация деятельности педагогических отрядов для работы и прохождения практики в детских оздоровительных лагерях Российской Федерации;
- организация строительных отрядов;
- организация сервисных отрядов и отрядов проводников.

Особое внимание в СГУ уделяется наставничеству.

Институт кураторства - одно из важнейших звеньев воспитательной системы. Для оптимизации работы кураторов в учебном расписании значатся «кураторские часы». В целях методической поддержки управление воспитательной работы со студентами ведёт «Школу кураторов». Ежегодно в СГУ проводится конкурс «Лучший куратор СГУ».

Совместно с кураторами в СГУ ведется активная работа тьюторского корпуса. Силами студентов старших курсов проводится адаптация и социализация первокурсников.

Управлением организации воспитательной работы со студентами ведется активная работа со старостами. Ежегодно в СГУ проводится Школа старост. Для мотивации тьюторов и старост в СГУ проводятся ежегодные конкурсы: «Лучший тьютор» и «Лучший староста».

Гражданско-патриотическое воспитание проводится в тесном взаимодействии с Советом ветеранов СГУ, Зональной научной библиотекой. Управлением воспитательной работы со студентами организуется: посещение праздничных программ, экскурсии по музеям и поездки по историческим и памятным местам, проводятся встречи с ветеранами Великой Отечественной войны.

Реализация культурно-эстетического воспитания осуществляется Студенческим клубом культуры. В институтах и на факультетах функционируют различные творческие коллективы: танцевальные и вокальные коллективы, театральные студии, фольклорные ансамбли, команды КВН.

Спортивно-оздоровительное воспитание реализуется через систему нестандартных спортивных мероприятий формата «Спортивное утро», «Лазертаг чемпионат». В рамках туристической деятельности в университете ведет свою активную деятельность студенческий туристический клуб «Дороги края». Члены клуба побывали на Кольском полуострове, Южном Урале, Горном Алтае, Кавказе, Краснодарском крае, а также во многих уголках Саратовской области. Пешие походы не единственный способ

времяпровождения участников данного клуба. Периодически проводятся сплавы, туристические слеты и палаточные лагеря.

В Институте истории и международных отношений уделяется большое внимание созданию условий для формирования общекультурных компетенций обучающихся.

Воспитательная работа в ИИиМО, ориентируясь на формирование общекультурных компетенций обучающихся, охватывает целый ряд направлений: гражданско-патриотическое, культурно-эстетическое, научно-информационное, спортивное, социальное и профориентационное.

В рамках гражданско-патриотического воспитания в Институте ежегодно проводятся экскурсии в Музей истории СГУ, музей космонавтики, музеи Ю.А. Гагарина и Г. Титова. Под руководством профессора В.Н. Данилова работает поисковый отряд «Звезда», целью которого является поиск студентов и преподавателей университета – участников Великой Отечественной войны. Ежегодно студенты Института принимают активное участие в Дне университета в Парке Победы, когда они участвуют в праздничном концерте для ветеранов и выступают в роли экскурсоводов по экспонатам экспозиции Музея Боевой Славы. В группах в честь юбилеев Победы проводятся вечера военной песни. Новой формой патриотического воспитания является сотрудничество Института с музеем краеведения, когда сотрудники музея устраивают передвижные выставки в университетских аудиториях. Выставки, посвящённые голоду в Поволжье, юбилею П.А. Столыпина посетили многие студенты и преподаватели университета.

Культурно-эстетическое воспитание студентов проводится в разных направлениях. Студенты регулярно посещают музеи краеведения и им. Радищева А.Н. и театры города (за счёт внебюджетных средств института). Традиционно проводятся праздники культуры, которые собирают много гостей, преподавателей и родителей. Студенты ИИиМО участвуют в общеуниверситетских конкурсах самодеятельности «Студенческая весна», «Золотая осень», «Мисс и Мистер СГУ», «Широкая масленица».

В Институте работают несколько клубов по интересам: «Клуб медиевистов», клуб «ТТТ» (для студентов и преподавателей направлений подготовки «Туризм» и «Сервис»), дискуссионный политический клуб «Полигон» (для студентов направления подготовки «Международные отношения» и «История»). Очень интересно проходит в ИИиМО День студенческого самоуправления, по итогам которого оформляется фотовыставка «Студенты на занятиях».

Несколько лет Институт шефствует над школой-интернатом № 5 г. Саратова для детей с отклонением в умственном развитии. Организуя операцию «Дари добро», студсовет ИИиМО три раза в год посещает ребят из интерната, дарит подарки, организовывает игры, концерты и конкурсы. Воспитательное значение этих поездок очень велико для обеих сторон.

В рамках научного направления проводятся Круглые столы по актуальным проблемам современной истории, международных отношений и туризма. Студенты и аспиранты ежегодно участвуют в международной студенческой конференции «Новый век. История глазами молодых», по итогам которой публикуется сборник научных статей. Традиционными стали и такие ежегодные конференции, как «Колумбы российской науки», «Город как среда обитания».

В рамках социальной работы осуществляется поддержка социально-незащищённых категорий студентов, обеспечение нуждающихся местами в общежитии и льготными путёвками на санаторно-курортное лечение в санаторий-профилакторий СГУ, организация культурного досуга обучающихся, профориентация студентов.

Таким образом, в СГУ созданы необходимые условия, обеспечивающие развитие общекультурных и социально-личностных компетенций выпускников СГУ.

5. Требования к структуре ООП

В соответствии с п. 8 «Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» и ФГОС ВО по направлению подготовки содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ООП регламентируется учебным планом с учетом его профиля; годовым календарным учебным графиком; рабочими программами учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей); программами учебных и производственных практик; материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

Учебный план подготовки бакалавра

В учебном плане отображается логическая последовательность освоения блоков ООП, обеспечивающих формирование компетенций. Указывается общая трудоемкость дисциплин, модулей, практик в зачетных единицах, а также их общая и аудиторная трудоемкость в часах.

Порядок формирования дисциплин по выбору и факультативных дисциплин, обучающихся устанавливает П 1.09.14 Положение о порядке формирования и реализации элективных и факультативных дисциплин (модулей) в Саратовском государственном университете. Закрепление учебных дисциплин за образовательными структурами (институтами, факультетами) определяет Ученый совет СГУ.

Для каждой дисциплины, модуля, практики указываются виды учебной работы и формы промежуточной аттестации.

Составление учебного плана производилось по общим требованиям к условиям реализации основных образовательных программ, сформулированными в разделе ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*.

Годовой календарный учебный график. В соответствии с п.8 «Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» и ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*, организация образовательного процесса при реализации данной ООП регламентируется годовым календарным учебным графиком, отражающим последовательность освоения обучающимися учебных дисциплин, сроки проведения практик и государственной итоговой аттестации.

Рабочие программы дисциплин и (или) модулей *Дисциплины (модули). Обязательная часть*

История России
Философия
Иностранный язык
Введение в информационные технологии
Математика
Психологический практикум
Корпоративная культура
Менеджмент в сервисе
Маркетинг в сервисе
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Метрология, стандартизация и сертификация
Безопасность жизнедеятельности
Физическая культура и спорт
Управление рисками сервисных бизнес-процессов

Управление качеством сервисных услуг
Правовое регулирование сервисных бизнес-процессов
Русский язык и культура речи
Основы права и антикоррупционного поведения
Теория и методика разработки инновационных проектов в сфере сервиса
Организация иванти-мероприятий
Компьютерная графика
Социологические исследования в сфере обслуживания

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

Техника и технологии в сервисной деятельности
Организация и технология торговых процессов
Управление финансами и бухгалтер
Документационное обеспечение в сервисе
Основы страхования
Технологии рекламной деятельности
Сервис в торговле
Основы сервиса
Управление персоналом на предприятиях сервиса
Логистика на предприятиях сервиса
Экономический анализ сервисной деятельности
Стратегии конкурентоспособности сервисных предприятий
Основы экономики и финансовой грамотности
Человек и его потребности
Экосистемы клиентского сервиса
Управление клиентским опытом
Проектные технологии в сервисе

Дисциплины по выбору

Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
Легкая атлетика
Плавание
Введение в учебный процесс
Коммуникативный практикум
Ассистивные информационно-коммуникационные технологии
Организация сервисного обслуживания в торгово-развлекательных центрах
Мерчандайзинг
Курортный сервис
Сетевой бизнес в сфере сервиса
Ландшафтный дизайн
SMM в сфере услуг
Технология и организация гостиничных услуг
Технология и организация ресторанных услуг

Факультативы

Гендерная экономика и сфера услуг
Управление брендом
Великая Отечественная война: без срока давности
Основы российской государственности

Рабочие программы учебных и производственных практик.

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*, Блок 2 основной образовательной программы «Практика» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практики закрепляют знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов,

вырабатывают практические навыки и способствуют комплексному формированию универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций студентов.

Рабочие программы учебных практик.

При реализации данной ООП предусматриваются следующие учебные практики: ознакомительная практика, во время которой студенты должны получить первичные профессиональные умения и навыки. Форма проведения практики - стационарная;

исследовательская практика, направленная на изучение рынка услуг и тенденций его развития. Форма практики – стационарная.

Учебные практики осуществляются на базе кафедры туризма и культурного наследия и НОЦ «Подготовка музейных экспозиций и туристских маршрутов».

Рабочие программы производственных практик.

При реализации данной ООП предусматриваются следующие производственные практики:

проектно-технологическая практика, предназначенная для получения первичных профессиональных умений и навыков, в т.ч. первичных умений и навыков проектной деятельности. Форма проведения практики – стационарная.

сервисная практика проводится на базе организаций и предприятий сервиса. Форма проведения практики - стационарная;

преддипломная 1 и преддипломная 2 практики имеют целью написание выпускной квалификационной работы бакалавра и проводится на базе соответствующих сервисных организаций или на кафедре туризма и культурного наследия Института истории и международных отношений Форма проведения практики - стационарная.

Местом прохождения практик являются:

- НОЦ «Подготовка музейных экспозиций и туристских маршрутов» СГУ;
- кафедра туризма и культурного наследия
- консалтинговые фирмы (компании), компании маркетинговой специализации («Бизнес-партнер», «Синяя птица», «ИТАЛ консалтинг», «Кавалерии», «Ромир мониторинг»), рекламные, полиграфические фирмы («Новый ветер», «Формат», «БИКС»);
- рекрутинговые («Перспектива», «Персонал консалтинг»), тренинговые компании («Бизнес-эксперт», «Трайтек»)
- предприятия сферы торговли («Алерон», «Шкода», «Мицубиши», «Стайер медицинская техника», «Софит компьютерные технологии», «Турбоскат», «М-видео», «Сотовик», салоны операторов сотовой связи, «Телеком», «Стрим ТВ»);
- службы бытового обслуживания населения (Дома быта Фрунзенского, Октябрьского, Волжского, Заводского, Ленинского районов, управляющие компании ЖКХ)
- гостиничные предприятия Саратова (ООО «Словакия», ООО «Астория», ООО «Жемчужина», ООО «Загреб», ООО «Богемия», ООО «Венеция» и т. д.) и других городов России;
- предприятия общественного питания Саратова (ООО «Ресто» (рестораны «Алибаба», «Мандарин», «Джонка» и т.д.), рестораны «Азиатский стиль», «Словакия», рестораны быстрого питания, кафе, бары, пабы) и других городов России;
- иные предприятия сферы сервиса.

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

Рабочая программа воспитания и календарный план воспитательной работы (прилагается).

Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

«п. 40 Формы промежуточной аттестации, ее периодичность и порядок ее проведения, а также порядок и сроки ликвидации академической задолженности устанавливаются локальными нормативными актами организации.

Порядок проведения промежуточной аттестации включает в себя систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Если указанная система оценивания отличается от системы оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено» (далее – пятибалльная система), то организация устанавливает правила перевода оценок, предусмотренных системой оценивания, установленной организацией, в пятибалльную систему».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации обучающихся, формы, порядок и периодичность ее проведения определяются «Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации студентов» СГУ.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ООП Институт создает и утверждает фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

6. Требования к условиям реализации

6.1 Требования к кадровым условиям реализации

Реализация программы бакалавриата по направлению *43.03.01 Сервис* обеспечивается педагогическими работниками Института истории и международных отношений Саратовского госуниверситета, а также лицами, привлекаемыми Саратовским университетом к реализации программы бакалавриата на иных условиях.

Квалификация педагогических работников Саратовского университета должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Не менее 70% численности педагогических работников Саратовского университета, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемых Саратовским университетом в реализации программы бакалавриата на иных условиях (исходя из количества замещающих ставок, приведенного к целочисленным значениям), ведут научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины.

Не менее 10% численности педагогических работников Саратовского университета, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемых Саратовским университетом в реализации программы бакалавриата на иных условиях (исходя из количества замещающих ставок, приведенного к целочисленным значениям), являются руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющими трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (имеют стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет).

Не менее 60% численности педагогических работников Саратовского университета, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемых Саратовским университетом в реализации программы бакалавриата на иных условиях (исходя из количества замещающих ставок, приведенного к целочисленным значениям), имеют учёную степень (в том числе ученую степень, полученную в иностранном государстве и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное в иностранном государстве и признаваемое в Российской Федерации).

6.2 Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению

Ресурсное обеспечение настоящей бакалаврской программы формируется на основе требований к условиям реализации основных образовательных программ, определяемых ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*.

Учебный процесс полностью обеспечен специальными помещениями – учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации ООП, определён в рабочих программах.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Университет обеспечивает каждого обучающегося по программе бакалавриата индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам), содержащим все издания основной литературы, перечисленные в рабочих программах дисциплин и практик, сформированным на основании прямых договорных отношений с правообладателями. Все обучающиеся имеют

возможности для пользования электронными базами данных ИНФРА-М, i-BOOK. Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают одновременный доступ не менее 25 % обучающихся по программе бакалавриата. Через электронно-библиотечную систему (электронную библиотеку) и электронную информационно-образовательную среду СГУ обеспечивает возможность индивидуального доступа, для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, как на территории СГУ (прямой доступ), так и вне её (через систему паролей).

В Университете обеспечена укомплектованность библиотечного фонда библиотеки СГУ печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику. На кафедрах Института имеются библиотеки, электронный каталог которых размещен на сайте ЗНБ СГУ.

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, состав которого определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и ежегодно обновляется: Microsoft Windows 7, 8 Pro; Microsoft Office 7, 10, 13 Plus.; WinRAR; Adobe Acrobat Reader X; Google Chrome; Abb Fine Reader.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Для адаптации указанных лиц к обучению в Университете в ООП включены факультативные дисциплины «Коммуникативный практикум» и «Ассистивные информационно-коммуникационные технологии».

На базе ИИиМО функционируют 3 научно-образовательных центра (НОЦ «Региональное историческое наследие и кросс-культурные связи», НОЦ «Подготовка музейных экспозиций и туристских маршрутов», НОЦ по сотрудничеству со странами СНГ и Балтии), а также Центр изучения истории и культуры немцев России, археологическая лаборатория Нижнего Поволжья. Для занятий используются 3 компьютерных класса, лингафонный кабинет, 2 кабинета с интерактивными досками.

Наряду с возможностями Саратовского государственного университета, используются кадровые и материальные ресурсы различных организаций сервисной направленности: гостиничные предприятия (ООО «Словакия», ООО «Астория», ООО «Жемчужина», ООО «Загреб» и т.д.); предприятия индустрии общественного питания (ООО «Ресто» (рестораны «Словакия», «Али-баба», «Мандарин», «Джонка»); «Выставочный центр «СОФИТ», гипермаркет «О'КЕЙ» и иные предприятия сервиса.

7. Оценка качества освоения образовательной программы

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис* и в соответствии с п. 26 «Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» оценка качества освоения обучающимися основных образовательных программ включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и итоговую (государственную итоговую) аттестацию обучающихся.

Государственная итоговая аттестация выпускника образовательной организации высшего образования является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

Государственная итоговая аттестация включает выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

Подготовка и защита выпускной квалификационной работы проводятся согласно нормативным требованиям Университета и требованиям, разработанным научно-методической комиссией Института истории и международных отношений. Основные положения ВКР в виде автореферата размещаются в открытой электронно-библиотечной системе СГУ.

8. Другие нормативно-методические документы и материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся.

Мониторинг и измерение качества освоения образовательной программы проводится в соответствии с внутренними и внешними нормативными документами, регламентирующими образовательную деятельность.

Методы контроля обучения зависят от специфики предметной области и включают в себя:

- устные и письменные экзамены;
- проверку рефератов и других самостоятельных работ студентов;
- защиту курсовых работ студентов;
- текущий контроль знаний студентов (устный опрос, выполнение контрольных и лабораторных работ студентов);
- защиту работ по результатам прохождения учебных, производственных и преддипломных практик.

К результатам мониторинга и измерений относятся:

- результаты вступительных испытаний – оформляются протоколом центральной приемной комиссии;
- результаты промежуточной успеваемости студентов – регистрируются в журнале учета успеваемости и листах посещения занятий;
- результаты промежуточной аттестации (зачетов и экзаменов) – проставляются в зачетной и экзаменационной ведомости, а также в зачетной книжке студентов;
- результаты итоговой аттестации - оформляется протоколом аттестационной комиссии, а выпускники получают соответствующие документы (дипломы государственного образца с приложениями).

Детально механизмы обеспечения качества подготовки обучающихся описаны в нормативных документах СГУ, в частности, в:

–П 1.03.10-2022 *«Положение о порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего и среднего профессионального образования»* – определяет порядок организации и проведения промежуточной аттестации студентов.

–П 1.06.04 – 2016 *«Положение о балльно-рейтинговой системе оценивания успеваемости, учета результатов текущей и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы бакалавриата, программы специалитета и программы магистратуры»* – определяют цели, задачи балльно-рейтинговой системы и порядок формирования рейтинга студентов.

–П 1.09.04 – 2014 *«Положение о порядке формирования и реализации элективных и факультативных дисциплин (модулей) в Саратовском государственном университете»* – определяет порядок формирования элективных и факультативных дисциплин (модулей) в рабочих учебных планах по направлениям подготовки и специальностям, регламентирует процедуру выбора обучающимися учебных дисциплин в целях обеспечения их участия в формировании своей индивидуальной образовательной траектории.

–П 1.03.07 – 2015 «Положение о магистратуре» – устанавливает порядок магистратуры и реализации основных образовательных программ подготовки магистров.

–П 1.03.44 -2021 «Положение о практической подготовке обучающихся СГУ» – устанавливает требования к организации и проведению практической подготовки в рамках дисциплин (модулей), практик, а также к оформлению документации в период прохождения практик.

–П 1.03.21 –2015 «Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в СГУ» – устанавливает процедуру организации и проведения государственной итоговой аттестации студентов.

–П 8.20.11 – 2023 «Положение об организации образовательного процесса, психолого-педагогического сопровождения, социализации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся в СГУ» – определяет порядок организации образовательного процесса, социальной и психологической адаптации студентов – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

–П 1.03.08 – 2016 «Положение о порядке зачета результатов освоения обучающимися учебных, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность» – определяет порядок перезачета (переаттестации) обучающимся дисциплин (модулей), практик, освоенных при получении предыдущего образования.

–П 1.03.06 – 2015 «Положение о порядке перевода обучающихся на индивидуальный учебный план» – определяет порядок перевода студентов на индивидуальный учебный план в ускоренные сроки.

–П 1.03.17 – 2021 «Положение о разработке основной образовательной программы и рабочей программы дисциплины (модуля) высшего образования» – определяет структуру и порядок формирования в ФГБОУ ВО «СГУ имени Н.Г. Чернышевского» основной образовательной программы высшего образования - программы подготовки бакалавра, магистра, специалиста, реализуемых на основе ФГОС ВО, самостоятельно устанавливаемых Университетом образовательных стандартов и рабочей программы дисциплины (модуля) ВО.

–П 1.58.03 – 2018 «Положение о порядке применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в СГУ» - определяет условия и порядок применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ.

–П 1.03.30-2016 «Положение об организации контактной работы студентов, обучающихся по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры, с преподавателем» – определяет виды и требования к объему контактной работы студента с преподавателем при реализации образовательных программ

–П 1.03.31-2016 «Порядок распределения студентов, осваивающих программы бакалавриата, специалитета и магистратуры, на профили (специализации) в рамках направлений подготовки (специальностей) высшего образования».

–П 1.03.41-2021 «Порядок организации и проведения летней вожатской практики в СГУ» – устанавливает процедуру организации, проведения летней вожатской практики для обучающихся по основным образовательным программам высшего образования, а также формы отчетности по итогам прохождения практики.

–П 1.03.42-2021 «Порядок организации и проведения организационно-педагогической практики в СГУ» – устанавливает процедуру организации и проведения организационно-педагогической практики студентов Университета.

–П 1.26.03-2016 «Положение о языке обучения в СГУ» – устанавливает общие требования к языку обучения при реализации образовательных программ.

–СТО 1.04.01 – 2019 «Курсовые работы (проекты) и выпускные квалификационные работы. Порядок выполнения, структура и правила оформления»; - устанавливает общие требования к структуре и правилам оформления курсовых работ (проектов) и выпускных квалификационных работ.

–П 5.06.01 – 2022 «Положение об электронной библиотеке».

–П 1.06.05 – 2022 «Положение об электронной информационно-образовательной среде».

–П 1.58.01 – 2022 «Положение об электронных образовательных ресурсах для системы дистанционного обучения IPSILON UNI».

–П 1.58.02 – 2022 «Положение об электронных образовательных ресурсах в системе создания и управления курсами MOODLE».

–Других нормативных документах СГУ.

Определение потребности в образовательной услуге и требований к ней осуществляется в СГУ путем:

- взаимодействия с потенциальными работодателями, студентами и их родителями;
- анкетирования потребителей образовательных услуг и работодателей;
- анализа законодательных требований в области образования;
- анализа федеральных государственных образовательных стандартов.

В структурных подразделениях образовательного профиля созданы советы работодателей, которые, в том числе, призваны проводить экспертизу и рецензирование разрабатываемых образовательных программ. Деятельность советов работодателей регламентирована нормативным документом СГУ П 1.03.02-2011 «Положение о совете работодателей структурного подразделения (факультета, института, колледжа)».

Требования потребителей учитываются при разработке и актуализации образовательных программ, планировании деятельности структурных подразделений и СГУ в целом.

Руководители всех уровней управления СГУ постоянно ориентируют работников на удовлетворение требований и ожиданий потребителей, непрерывное повышение качества образовательных услуг.

Директор ИИМО



Т.В. Черевичко