

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТ-
ВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор С

«01»

Номер внутриуниверситетской регистрации



**Основная образовательная программа
высшего образования**

Направление подготовки
43.04.01 Сервис

Профиль подготовки
«Инновационный сервис»

Квалификация (степень)
Магистратура

Форма обучения
Очная

Саратов

2021

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 05.04.2017 №301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- ФГОС ВО по направлению подготовки *43.04.01 Сервис* (уровень магистратуры), утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 835 от 17 августа 2015 г.;
- Нормативно-методические документы Минобрнауки России;
- Устав СГУ.

2. Характеристика направления подготовки

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

Трудоёмкость ООП 120 зачетных единиц.

Срок освоения ООП при очной форме обучения – 2 года.

3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

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

01 Образование и наука в сферах: профессионального обучения, профессионального образования, дополнительного образования; научных исследований в области сервиса;

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);

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:

Организационно-управленческий;

Проектный;

Технологический;

Научно-исследовательский;

Педагогический.

3.3 Перечень профессиональных стандартов:

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

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

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

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

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

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)
01 Образование и наука в сферах: профессионального обучения, профессионального образования, дополнительного образования; научных исследований в области сервиса	педагогический	Организация деятельности обучающихся по приобретению знаний, формированию и развитию умений и компетенций, позволяющих осуществлять профессиональную деятельность, обеспечение достижения обучающимися установленных индикаторов и результатов обучения; методическое обеспечение реализации образовательных программ в сфере сервиса	Образовательные организации, занимающиеся подготовкой кадров для сферы сервиса; организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; педагогические методики преподавания специальных дисциплин в сфере сервиса; инновационные технологии сервисного сопровождения объектов на всех этапах жизненного цикла
07. Административно-управленческая и офисная деятельность	научно-исследовательский	- применение современных научных концепций и методов исследований и моделирования развития рынка услуг, и прогнозирование его развития с целью	- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и

		<p>эффективного функционирования сервисной инфраструктуры и удовлетворения запросов потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - научно-аналитическое обоснование выбора концепции развития предприятий сферы сервиса. 	<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, - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
	организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу сервисного предприятия, занимающегося предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов и ее структурных подразделений; -разрабатывать стратегию сервисной деятельности, прогнозировать развитие предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг; -обеспечивать экономическую эффективность процесса предоставления услуг; -осуществлять управление проектами предоставления услуг. 	<p>организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению объектов на всех этапах жизненного цикла; основные, дополнительные и сопутствующие услуги</p>
	технологический	<ul style="list-style-type: none"> - разработка технологических процессов предоставления 	<p>организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному</p>

		<p>инновационных услуг; -оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для осуществления процесса предоставления инновационных услуг; - организация контроля качества предоставляемых инновационных услуг.</p>	<p>сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги; технологические процессы предоставления инновационных услуг, технологическая документация и информационные ресурсы</p>
	проектный	<p>- руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования; - оптимизация процессов предоставления услуг в сервисных организациях</p>	<p>организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению объектов на всех этапах жизненного цикла; основные, дополнительные и сопутствующие услуги</p>
08. Финансы и экономика	научно-исследовательский	<p>- применение современных научных концепций и методов исследований и моделирования развития рынка услуг, и прогнозирование его развития с целью эффективного функционирования сервисной инфраструктуры и</p>	<p>- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, - организации сферы сервиса,</p>

		<p>удовлетворения запросов потребителей;</p> <p>- научно-аналитическое обоснование выбора концепции развития предприятий 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>- механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.</p>
	<p>организационно-управленческий</p>	<p>- организовывать работу сервисного предприятия, занимающегося предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов и ее структурных подразделений;</p> <p>-разрабатывать стратегию сервисной деятельности, прогнозировать развитие предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;</p> <p>-обеспечивать экономическую эффективность процесса предоставления услуг;</p> <p>-осуществлять управление проектами предоставления услуг.</p>	<p>организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению объектов на всех этапах жизненного цикла; основные, дополнительные и сопутствующие услуги</p>
	<p>технологический</p>	<p>- разработка технологических процессов предоставления инновационных услуг;</p> <p>-оптимизация выбора материалов, специального</p>	<p>организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие</p>

		<p>оборудования и технических средств для осуществления процесса предоставления инновационных услуг;</p> <p>- организация контроля качества предоставляемых инновационных услуг.</p>	<p>разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p> <p>технологические процессы предоставления инновационных услуг, технологическая документация и информационные ресурсы</p>
	проектный	<p>- руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования;</p> <p>- оптимизация процессов предоставления услуг в сервисных организациях</p>	<p>организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению объектов на всех этапах жизненного цикла; основные, дополнительные и сопутствующие услуги</p>
40. Сквозные виды профессиональной деятельности	научно-исследовательский	<p>- применение современных научных концепций и методов исследований и моделирования развития рынка услуг, и прогнозирование его развития с целью эффективного функционирования сервисной инфраструктуры и удовлетворения запросов потребителей;</p> <p>- научно-аналитическое обоснование выбора</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>

	концепции развития предприятий сферы сервиса.	- технологическая документация и информационные ресурсы, - потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, - механизмы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
организационно-управленческий	- организовывать работу сервисного предприятия, занимающегося предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов и ее структурных подразделений; -разрабатывать стратегию сервисной деятельности, прогнозировать развитие предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг; -обеспечивать экономическую эффективность процесса предоставления услуг; -осуществлять управление проектами предоставления услуг.	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению объектов на всех этапах жизненного цикла; основные, дополнительные и сопутствующие услуги
технологический	- разработка технологических процессов предоставления инновационных услуг; -оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для осуществления процесса	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению,

		предоставления инновационных услуг; - организация контроля качества предоставляемых инновационных услуг.	основные, дополнительные и сопутствующие услуги; технологические процессы предоставления инновационных услуг, технологическая документация и информационные ресурсы
	проектный	- руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования; - оптимизация процессов предоставления услуг в сервисных организациях	организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению объектов на всех этапах жизненного цикла; основные, дополнительные и сопутствующие услуги

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 критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	1.1_М.УК-1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. 1.2_М.УК-1. Осуществляет поиск алгоритмов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации. Определяет в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей детальной разработке. Предлагает способы их решения. 2.1_М.УК-1. Разрабатывает стратегию

		достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<p>1.1_М.УК-2. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы, формулируя цель, задачи, актуальность, значимость (научную, практическую, методическую и иную в зависимости от типа проекта), ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.</p> <p>2.1_М.УК-2. Способен видеть результат деятельности и планировать последовательность шагов для его достижения.</p> <p>Формирует план-график реализации проекта и план контроля за его выполнением.</p> <p>3.1_М.УК-2. Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами.</p> <p>4.1_М.УК-2. Представляет публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических семинарах и конференциях.</p> <p>4.2_М.УК-2. Предлагает возможные пути (алгоритмы) внедрения в практику результатов проекта (или осуществляет его внедрение).</p>
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>1.1_М.УК-3. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели.</p> <p>2.1_М.УК-3. Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий.</p> <p>2.2_М.УК-3. Обладает навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.</p> <p>3.1_М.УК-3. Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.</p>

		3.2_М.УК-3. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды, организует обсуждение разных идей и мнений.
Коммуникация	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1.1_М.УК-4. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для выполнения письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.). 2.1_М.УК-4. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные. 3.1_М.УК-4. Владеет жанрами письменной и устной коммуникации в академической сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия. 4.1_М.УК-4. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях. 5.1_Б.УК-4. Демонстрирует интегративные умения выполнять разные типы перевода академического текста с иностранного (-ых) на государственный язык в профессиональных целях. Умеет использовать сеть интернет и социальные сети в процессе учебной и академической профессиональной коммуникации
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	2.1_М.УК-5. Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знание причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей. 2.2_М.УК-5. Владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6 Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	1.1_М.УК-6.1. Находит, обобщает и творчески использует имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития. 1.2_М.УК-6.1. Самостоятельно выявляет мотивы и стимулы для саморазвития, определяя реалистические цели профессионального роста. 2.1_М.УК-6.1. Планирует профессиональную траекторию с учетом профессиональных особенностей, а также других видов деятельности и требований рынка труда.

		3.1_М.УК-6.1. Действует в условиях неопределенности, корректируя планы и шаги по их реализации с учетом имеющихся ресурсов.
--	--	--

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 формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса)	ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования инновационной деятельности организаций ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и инновационному проектированию деятельности организаций ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса
Качество	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1. Может формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000 ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

Маркетинг	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.1. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ОПК-4.3. Понимает инновационные технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
Экономика	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1. Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ОПК-5.3. Умеет оценивать экономическую эффективность инновационных решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
Научно-прикладные исследования	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.2. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.3. Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
Педагогика	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ОПК-7.1. Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, инновационных образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения ОПК-7.2. Демонстрирует умение осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной ОПК-7.3. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по

		основным образовательным и дополнительным программам профессиональным программам и профессиональным программам ОПК-7.4. Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся
--	--	---

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 ¹)
Организационно-управленческий	- организовывать работу сервисного предприятия, занимающегося предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов и ее структурных подразделений; -разрабатывать стратегию сервисной деятельности, прогнозировать развитие предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг; -обеспечивать экономическую эффективность процесса предоставления услуг; -осуществлять управление проектами предоставления	ПК-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере инновационного сервиса на различных уровнях управления	ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса. ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления.	33.008 33.007

¹ Под анализом опыта понимается анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов, форсайт-сессии, фокус-группы и пр.

	услуг.			
Проектный	- руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования; - оптимизация процессов предоставления услуг в сервисных организациях	ПК-2. Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса	ПКО-2.1. Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и сервисных новаций ПКО-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений ПКО-2.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере сервиса, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управляет деятельностью по их устранению	40.053
Технологический	- разработка технологических процессов предоставления инновационных услуг; - оптимизация выбора	ПК-3. Способен внедрять инновационные технологии в сфере сервиса с учетом требований окружающей	ПКО-3.1. Демонстрирует умение применять российский и зарубежный опыт внедрения технологических инноваций в сфере	07.005 08.035

	материалов, специального оборудования и технических средств для осуществления процесса предоставления инновационных услуг; - организация контроля качества предоставляемых инновационных услуг.	среды	сервиса ПКО-2.2. Разрабатывает рекомендации по внедрению инновационных технологий в сфере сервиса ПКО-2.3. Демонстрирует навыки осуществления контроля качества предоставляемых инновационных услуг.	
Научно-исследовательский	- применение современных научных концепций и методов исследований и моделирования развития рынка услуг, и прогнозирование его развития с целью эффективного функционирования сервисной инфраструктуры и удовлетворения запросов потребителей; - научно-аналитическое обоснование выбора концепции развития предприятий сферы сервиса.	ПКО-4. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа маркетинговой среды сервисного предприятия	ПКО-4.1. Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования сферы сервиса ПКО-4.2. Проводит предпроектный анализ с применением современных методов научных исследований ПКО-4.3. Проводит исследование и моделирование развития рынка услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы сервиса	08.035
Педагогический	Организация деятельности обучающихся по приобретению знаний, формированию и развитию умений и компетенций,	ПКО-5. Способен организовывать и проводить профессиональное обучение и образование, повышение квалификации в	ПКО-5.1. Проводит занятия лекционного и практического типов по учебным курсам, дисциплинам (модулям)	07.005 08.035

	<p>позволяющих осуществлять профессиональную деятельность, обеспечение достижения обучающимися установленных индикаторов и результатов обучения; методическое обеспечение реализации образовательных программ в сфере сервиса</p>	<p>образовательных организациях по программам профессионального обучения в области сервиса</p>	<p>сервисного профиля по программам бакалавриата, дополнительным профессиональным программам ПКО-5.2. Организует научно-исследовательскую, проектную и учебно-профессиональную деятельность обучающихся по программам бакалавриата, дополнительным профессиональным программам сервисного профиля ПКО-5.3 Внедряет интерактивные образовательные технологии в процесс обучения с использованием отечественного и зарубежного опыта.</p>	
--	---	--	---	--

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

Структура учебного плана ООП (бакалавра, магистра)																		
	Универсальные компетенции						Общепрофессиональные компетенции							Профессиональные компетенции				
<i>Обязательная часть</i>																		
Б.1 Дисциплины (модули)	УК-1	УК-2	УК-3	УК-4	УК-5	УК-6	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ОПК-5	ОПК-6	ОПК-7	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5
Государственное регулирование сервисных правоотношений								+						+				
Теория и методология исследования сервисных процессов	+										+		+				+	
Цифровизация в сервисе							+		+								+	
Современные бизнес-модели в сфере сервиса		+									+			+				
Современная модель потребительского поведения										+					+			
Прогрессивные формы обслуживания клиентов				+			+		+									
Методика преподавания сервисных дисциплин	+												+	+				+
<i>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</i>																		
Иностранный язык	+			+	+													
Педагогика высшей школы	+			+		+												+

Транспортная логистика														+		+		
Социология сервиса		+															+	
Сервисный менеджмент				+										+				
Организация и управление современным сервисным центром			+											+				
Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса			+											+				
Брендинг в сервисной деятельности				+											+	+		
Сетевое обслуживание в сфере сервиса				+												+		
Физиогномика в сервисных бизнес-процессах	+			+										+				
Цифровая сервисная экономика и рынок труда														+			+	
Практикум: методика оценки инновационности услуг	+																	+
Основы организации научно-исследовательской работы	+																	+
Профессионально-личностное саморазвитие			+															+
Коммуникативные			+															+

технологии																		
Аутсорсинг в сервисной деятельности			+											+				
Венчурный сервис	+													+				
Управление лояльностью потребителей услуг														+			+	
Клиентоориентированный сервис		+			+										+			
Тренинговая деятельность			+	+										+				
Бизнес-консультирование														+			+	
Основы проектирования в сервисной деятельности		+													+			
Основы научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса	+																+	
Б.2 Практика																		
<i>Обязательная часть</i>																		
Научно-исследовательская	+					+							+					+
Проектная		+	+						+						+	+		
<i>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</i>																		
Научно-исследовательская	+					+								+				+
Педагогическая			+	+	+									+			+	+

Преддипломная	+	+				+								+	+	+	+	+
Б.3 ГИА																		
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Факультативы																		
Социальная ответственность бизнеса в сфере услуг				+		+								+				
Маркетинг инноваций услуг															+		+	

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 времяпрепровождения 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 е. 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/специальности 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 магистра

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 1.09.04 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 *43.04.01 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 *43.04.01 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

Б.1 Дисциплины (модули)

Государственное регулирование сервисных правоотношений

Теория и методология исследования сервисных процессов

Цифровизация в сервисе

Современные бизнес-модели в сфере сервиса

Современная модель потребительского поведения

Прогрессивные формы обслуживания клиентов

Методика преподавания сервисных дисциплин

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

Педагогика высшей школы

Иностранный язык

Транспортная логистика

Социология сервиса

Сервисный менеджмент

Организация и управление современным сервисным центром

Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса

Брендинг в сервисной деятельности

Сетевое обслуживание в сфере сервиса

Физиогномика в сервисных бизнес-процессах

Цифровая сервисная экономика и рынок труда

Практикум: методика оценки инновационности услуг

Дисциплины по выбору:

Основы организации научно-исследовательской работы

Профессионально-личностное саморазвитие

Коммуникативные технологии

Аутсорсинг в сервисной деятельности

Венчурный сервис

Управление лояльностью потребителей услуг

Клиентоориентированный сервис

Тренинговая деятельность

Бизнес-консультирование

Основы проектирования в сервисной деятельности

Основы научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса

Факультативы:

Социальная ответственность бизнеса в сфере услуг

Маркетинг инноваций услуг

Рабочие программы учебных и производственных практик.

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки *43.04.01 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 научно-исследовательской, проектной учебных практик.

Б2.О.01(У) научно-исследовательская практика, направленная на изучение рынка услуг и тенденций его развития. Форма практики – стационарная.

Б2.О.02(У) проектная практика, предназначенная для получения первичных профессиональных умений и навыков, в т.ч. первичных умений и навыков проектной деятельности. Форма проведения практики – стационарная.

Рабочие программы научно-исследовательской, преддипломной, педагогической производственных практик.

При реализации данной ООП предусматриваются следующие производственные практики:

Б2.В.01(П) научно-исследовательская практика, направленная разработку сервисного продукта на основе современных инновационных технологий. Форма практики – стационарная.

Б2.В.03(Пд) преддипломная практика имеет целью написание выпускной квалификационной работы магистра и проводится на базе соответствующих сервисных организаций или на кафедре туризма и культурного наследия Института истории и международных отношений. Форма проведения практики - стационарная.

Б2.В.02(П) педагогическая практика проводится на базе кафедры туризма и культурного наследия и заключается в проведении учебных занятий с бакалаврами н.п. *43.03.01 Сервис*.

Местом прохождения практик являются:

-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.

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 персональным 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 ООП магистратуры по направлению *43.04.01 Сервис* в Институте истории и международных отношений Саратовского госуниверситета обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими соответствующее профилю преподаваемой дисциплины образование и систематически занимающимися научной и научно-методической работой. Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, составляет 100%. Доля научно-педагогических работников, имеющих учёную степень и / или учёное звание, в числе реализующих данную ООП составляет 75,6%. К образовательному процессу привлечено 4 человека из числа руководителей, работников профильных организаций и учреждений, что составляет 10% от общего количества преподавателей.

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников организации соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утверждённом приказом Министерства здравоохранения и социального развития

Российской Федерации от 11 января 2011 г. N 1н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 марта 2011 г., регистрационный N 20237).

Общее руководство научным содержанием магистерской программы «Инновационный сервис» осуществляется доктором экономических наук, профессором, зав. кафедрой туризма и культурного наследия, директором Института истории и международных отношений СГУ имени Н.Г. Чернышевского Т.В. Черевичко, которая осуществляет самостоятельные научно-исследовательские проекты (участвует в осуществлении таких проектов) по профилю и направлению подготовки данной магистерской программы, имеет ежегодные публикации по результатам указанной научно-исследовательской деятельности в ведущих отечественных рецензируемых научных журналах и изданиях, является членом ФУМО ВО по УГСН 43.00.00 «Сервис и туризм», а также осуществляет ежегодную апробацию результатов своей научно-исследовательской деятельности на национальных и международных конференциях.

6.2 Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению

Ресурсное обеспечение настоящей магистерской программы формируется на основе требований к условиям реализации основных образовательных программ, определяемых ФГОС ВО по направлению подготовки *43.04.01 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 магистратуры 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) в составе ЭБС «Издательства «Лань», ЭБС «IPRBooks», ЭБС «ibooks.ru», ЭБС «BOOK.ru», ЭБС издательства «Юрайт», ЭБС «Znanium.com», ЭБС «РУКОНТ» и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают одновременный доступ не менее 25 % обучающихся по программе магистратуры. 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 50 экземпляра каждого из изданий

основной литературы, перечисленной в рабочих программах дисциплин (модулей) и практик и не менее 25 экземпляров дополнительной литературы на 100 обучающихся по программе магистратуры. 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».

Образовательный процесс полностью обеспечен с материальной и ресурсной стороны. 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», «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 43.04.01 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 зачётной 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 1.03.10-2016 «Положение о текущем контроле и промежуточной аттестации студентов» – 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 1.03.25 -2016 «Положение о практике студентов, обучающихся по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в СГУ» – устанавливает требования к организации и проведению 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 – 2015 «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 – 2017 «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, кадров высшей квалификации, 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 1.03.25 – 2016 «Положение о практике студентов, обучающихся по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры СГУ»

– П 1.03.41-2018 Порядок организации и проведения летней вожатской практики 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 1.03.42-2018 Порядок организации и проведения организационно-педагогической практики – 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 – 2016 «Положение об электронной библиотеке».

– П 1.06.05 – 2016 «Положение об электронной информационно-образовательной среде».

- П 1.58.01 – 2016 «Положение об электронных образовательных ресурсах для системы дистанционного образования IPSILON UNI».
- П 1.58.02 – 2014 «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 ИИиМО _____ Т.В. Черевичко

- 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 ИИиМО



Т.В. Черевичко