

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «СГУ имени Н.Г. Чернышевского»

Институт истории и международных отношений

Утверждаю:
Ректор СГУ им. Н.Г. Чернышевского
профессор А.Н. Чумаченко



2018 г.

Номер внутривузовской регистрации

**Основная образовательная программа
высшего образования**

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

заочная

Саратов

2018

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Общие положения**
- 2. Характеристика направления подготовки.**
- 3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника**
 - 3.1. Область профессиональной деятельности выпускника
 - 3.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника
 - 3.3. Виды профессиональной деятельности выпускника
 - 3.4. Задачи 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 *43.03.01 Сервис*:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 5 апреля 2017 г. № 301;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки *43.03.01 Сервис* (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169;
- Нормативно-методические документы Минобрнауки России;
- Устав СГУ имени Н.Г. Чернышевского.

Основная образовательная программа бакалавриата, реализуемая Саратовским государственным университетом им. Н.Г. Чернышевского по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*, представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную высшим учебным заведением самостоятельно с учетом требований рынка труда на основе Федерального государственного образовательного стандарта по соответствующему направлению подготовки высшего образования (ФГОС ВО).

ООП регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по данному направлению подготовки и включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, программы учебной и производственной практик, календарный учебный график, методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

2. Характеристика направления подготовки

Основная образовательная программа (ООП) по направлению подготовки *43.03.01 Сервис* реализуется Саратовским государственным университетом в Институте истории и международных отношений, в очной и заочной формах обучения.

Трудоемкость ООП бакалавриата - 240 зачётных единиц (247 зачётных единиц вместе с факультативами) за весь период обучения, включая все виды аудиторной и самостоятельной работы студента, практики и время, отводимое на контроль качества освоения студентом ООП, согласно ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*.

Срок освоения ООП бакалавриата – 5 лет для заочной формы обучения.

Тип данной ООП – академический бакалавриат.

3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника программы бакалавриата по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*

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

3.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

3.3. Виды профессиональной деятельности выпускника бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Приоритетными видами деятельности для обучающихся по данной программе являются научно-исследовательская и производственно-технологическая. Это определяет настоящую программу как программу академического бакалавриата.

3.4. Задачи профессиональной деятельности выпускника в научно-исследовательской деятельности:

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса;
- мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;

в производственно-технологической деятельности:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учётом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

4. Требования к результатам освоения программы бакалавриата

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

В результате освоения данной программы бакалавриата выпускник должен обладать следующими *общекультурными компетенциями*:

ОК-1 способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию,

ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

ОК-7 способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний;

ОК-8 готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;

общепрофессиональными компетенциями:

ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности использовать различные источники информации по объекту сервиса;

ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя;

профессиональными компетенциями в научно-исследовательской деятельности:

ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

ПК-4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов;

ПК-5 готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса;

профессиональными компетенциями в производственно-технологической деятельности:

ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Соответствие вырабатываемых компетенций составным частям ООП и оценочным средствам по направлению подготовки *43.03.01 Сервис* отражено в матрице соответствия компетенций и карте общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Характеристика среды вуза, обеспечивающей развитие общекультурных (социально-личностных) компетенций выпускников

Общекультурные компетенции обучающегося (ОК) в рамках СГУ формируются на базе социализации личности, формирования понятия «здоровый образ жизни», грамотного подхода к человеческим ресурсам в плане содействия трудоустройству выпускников, сис-

темно выстроенной культурно-воспитательной работы. Указанным направлениям соответствуют элементы образовательной, социальной, досуговой среды вуза как в плане соответствия нормативной документации поставленным задачам, так и наличия соответствующей материально-технической и методической базы.

Так, 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», Программа развития деятельности студенческих объединений «УНИВЕРиЯ: будущее в наших руках (вклад студенческого самоуправления в развитие НИУ СГУ).

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, санаторий-профилакторий, бассейн СГУ, спортивный комплекс «Университетский» в г. Балашове, пункты общественного питания.

В СГУ действует 11 общежитий в Саратове и 2 общежития 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.

Функцию социализации студентов, развития гармоничной личности, оздоровления студентов реализует санаторий-профилакторий. Ежегодно пройти диагностику и оздоровиться имеют возможность 550 студентов. 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 оздоровительно 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», «оздоровительная» и «спортивная». В рамках спортивной смены студенты принимают участие в межвузовской спартакиаде, в рамках лидерской смены наиболее активные учащиеся структурных подразделений СГУ имеют возможность посещать тренинги, деловые игры, обучающие занятия, направленные на развитие лидерских качеств и обучение работе в команде. Эстетическое воспитание осуществляется студенческим клубом культуры СГУ. В рамках научно-практической смены СОЛ «Чардым» ежегодно проходят обязательную практику студенты биологического факультета, Института физической культуры и спорта, Института филологии и журналистики, проводят выездные тренинги студенты-психологи, организуют обучающие семинары 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>.

Страница санатория-профилактория СГУ <http://www.sgu.ru/structure/sanatorii-profilatorii>, на которой можно ознакомиться с возможностями, предоставленными для оздоровления студентов СГУ.

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.

- Встречи с интересными людьми «На пути к успеху» - построение карьеры на примере личного опыта успешных людей помогает выработать жизненную позицию студентам.

- Школа трудоустройства – проект, рассчитанный на старшекурсников. Тренинги по отраслям бизнеса и управления ведут практикующие специалисты.

- Школа волонтера-тьютора – проект, адаптированный для подготовки волонтеров, готовых сопровождать лиц с ОВЗ и инвалидов в образовательном и социально-личностном пространстве СГУ.

- Всероссийский конкурс профессионального мастерства «Шаг в профессию» (для студентов, получающих педагогическую специальность)

- День донора – проект, позволяющий студентам не только оказать помощь людям, нуждающимся в переливании донорской крови, но и позволяющий узнать информацию о состоянии своего здоровья по анализу крови.

- Проекты Регионального Волонтерского центра «Абилимпикс».

Особую роль в развитии студента как личности играет Региональный центр содей-

ствия 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, в обязанности которых входит образовательная, воспитательная, социальная задачи при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

В СГУ созданы все социальные условия для физического и нравственного развития студентов, становления их как личностей. Выпускаясь из стен университета, они являются не только подготовленными специалистами в той или иной отрасли знаний, но и психологически подготовленными к адаптации на рынке труда, ориентированными на успех.

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 рамках студенческого самоуправления 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 рамках воспитательной работы 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. В рамках данной работы проводится адаптация и социализация первокурсников.

Управлением организации воспитательной работы со студентами ведется активная работа со старостатом. 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 ВОВ.

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. 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

Содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ООП регламентируется учебным планом; рабочими программами учебных предметов, дисциплин (модулей); материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся; программами учебных и производственных практик; годовым календарным учебным графиком, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

Учебный план подготовки бакалавриата составлен на основе общих требований к условиям реализации основных образовательных программ, сформулированных в разделе 6 ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*. В учебном плане отображена логическая последовательность освоения блоков ООП (учебных дисциплин, практик), обеспечивающих формирование необходимых выпускникам компетенций. В учебном плане указываются общая трудоёмкость дисциплин и практик в зачётных единицах, а также их общая и аудиторная трудоёмкость в часах. Для каждой дисциплины, модуля, практики указываются виды учебной работы и формы промежуточной аттестации.

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

Блок 1 «Дисциплины (модули)»

Базовая часть

История
Философия
Иностранный язык
Основы социального государства
Математика
Информатика
Экология
Сервисология
Сервисная деятельность
Психология делового общения
Информационные технологии в сервисе
Менеджмент в сфере услуг
Маркетинг в сфере услуг
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Метрология, стандартизация и сертификация
Безопасность жизнедеятельности
Физическая культура и спорт

Вариативная часть

Обязательные дисциплины

Экономика

Основы российского законодательства
Русский язык и культура речи
География сервиса
Экоуслуги на предприятиях сервиса
Компьютерное моделирование
Химические технологии в сервисе
Современные био- и экотехнологии
История сервиса
Техника и технологии в сервисной деятельности
Правовое регулирование в сфере услуг
Технологии продаж
Управление финансами и бухгалтер
Документационное обеспечение в сервисе
Основы страхования
Технологии рекламной деятельности
Иностранный язык 2

Дисциплины по выбору

Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
Социология / Политология
Мировое культурное наследие / Музеи мира / Историко-культурное наследие России
Компьютерная графика / Web-дизайн
Промышленный дизайн / Основы проектирования интерьера
Сервис бытовой техники / Сервис в торговле
Конфликтология / Управление рисками
Выставочный сервис / Мерчандайзинг
Гостиничный сервис / Ресторанный сервис
Ландшафтный дизайн / Садово-парковое искусство
Теория и методика разработки инновационных проектов в сфере сервиса / Информационные и коммуникативные технологии в реализации процесса сервиса

Факультативы

Коммуникативный практикум
Ассистивные информационно-коммуникационные технологии
Сервис в индустрии моды и красоты

Рабочие программы учебной и производственной практик.

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*, Блок 2. «Практики» является обязательным и подразумевает 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 общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

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

Студенты заочной формы обучения могут проходить практику на других площадках по месту жительства.

Рабочие программы учебных практик

При реализации данной ООП предусматриваются следующие учебные практики, тип которых - практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности:

ознакомительная практика проводится в течение 2 недель на 3 курсе на сервисных предприятиях г. Саратова (службы бытового обслуживания населения, полиграфические и

рекламные фирмы, маркетинговые компании и пр.). Во время практики студенты получают представление об организационной структуре, основных задачах и принципах функционирования предприятий сферы сервиса. Способ проведения практики – стационарный;

технологическая практика, согласно учебному плану, проводится в течение 2 недель на 4 курсе. Предназначена для получения первичных профессиональных умений и навыков, а также сбора исследовательского материала для составления проекта выпускной квалификационной работы. Способ проведения практики – стационарный.

Рабочие программы производственных практик

При реализации данной ООП предусматриваются следующие практики, тип которых – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:

сервисная практика (6 недель на 5 курсе) проводится на базе организаций и предприятий сервиса (предприятия общественного питания, объекты лечебно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, экскурсионного обслуживания, туристской индустрии и пр.). Форма проведения практики - стационарная;

преддипломная практика проходит в течение 2 недель на 5 курсе и имеет 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.

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 пунктом 40 «Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»:

«Формы промежуточной аттестации, ее периодичность и порядок ее проведения, а также порядок и сроки ликвидации академической задолженности устанавливается 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 её проведения определяются «Положением о промежуточной аттестации студентов» Саратовского государственного университета.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*, для аттестации обучающихся на соответствие их персональным достижений поэтапным требованиям данной ООП созданы и утверждены фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Этот фонд включает в себя контрольные вопросы и типовые задания для практических занятий и коллоквиумов, темы контрольных работ, дискуссий и обсуждений, примерную тематику курсовых работ и рефератов, тесты, вопросы к зачётам и экзаменам, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

Применяемые оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемо-

сти и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*, обозначены в соответствующих рабочих программах дисциплин и практик, а также – в расширенном виде – в фондах оценочных средств для каждой рабочей программы. Профессорско-преподавательским составом ИИиМО применяются следующие типы контроля:

– при оценивании результатов обучения в виде знаний используются такие типы контроля, как тестирование, индивидуальное собеседование, письменные ответы на вопросы. Тестовые задания охватывают содержание всего пройденного материала. Индивидуальное собеседование, письменная работа проводятся по разработанным вопросам по отдельному учебному элементу дисциплины. Вопросы тестов, вопросов для обсуждения и письменных работ содержатся в разделе № 6 рабочих программ дисциплин и фондах оценочных средств;

– при оценивании результатов обучения в виде умений и владений используются такие типы контроля, как практические контрольные задания, включающие одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

Типы практических контрольных заданий, обозначенные в рабочих программах, могут быть следующие:

- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности событий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий);
- указать возможное влияние факторов на последствия реализации умения и т.д.
- задания на принятие решения в нестандартной ситуации (ситуации выбора, многоальтернативности решений, проблемной ситуации);
- задания на оценку последствий принятых решений;
- задания на оценку эффективности выполнения действия.

Согласно П 1.06.04 – 2016 «Положению о балльно-рейтинговой системе оценивания успеваемости, учета результатов текущей и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы бакалавриата, программы специалитета и программы магистратуры», в Университете осуществлён переход на новую систему оценивая достижений студентов на всех этапах обучения. Балльно-рейтинговое оценивание результатов обучения введено по всем дисциплинам учебного плана в соответствии с рабочими программами, включая все виды практик.

Исходя из 100-балльной системы, на каждый вид учебной деятельности студента отводится до 40 баллов: текущую аттестацию; тестовые задания; самостоятельную аудиторную работу; самостоятельную внеаудиторную работу; научную и исследовательскую деятельность по дисциплине. Каждая позиция имеет свой рейтинг и коэффициент, которые устанавливаются преподавателем индивидуально по каждой конкретной дисциплине, формулируются и отражаются в рабочих программах. Результаты текущего контроля успеваемости студентов преподаватель заносит в автоматизированную таблицу в системе дистанционного образования «Ipsilon 2.0» и в ведомость успеваемости студентов.

6. Требования к условиям реализации ООП бакалавриата

Ресурсное обеспечение данной ООП формируется на основе требований к условиям реализации основных образовательных программ бакалавриата, определяемых ФГОС ВО по направлению подготовки *43.03.01 Сервис*. Учебный процесс полностью обеспечен с общесистемной, учебно-методической, информационной и материально-технической позиций.

6.1. Требования к кадровым условиям реализации

Реализация ООП бакалавриата по направлению *43.03.01 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 человек 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).

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 *43.03.01 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 кото-

рой 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 бакалавриата. 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: MicrosoftWindows 7, 8 Pro; MicrosoftOffice 7, 10, 13 Plus; WinRar; AdobeAcrobatReaderX; GoogleChrome; AbbFineReader.

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* 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 выпускников ООП бакалавриата является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме. Процедура ГИА регламентируется П 1.03.21 – 2015 «Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в СГУ».

Государственная итоговая аттестация включает подготовку к защите 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

При реализации настоящей ООП в полном объеме применяются все механизмы функционирования системы менеджмента качества (СМК) СГУ, которая разработана в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 и распространяется на все процессы СГУ, включая основные процессы, процессы управления и процессы обеспечения. Соответствие СМК СГУ требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 подтверждено сертификатом соответствия № РОСС RU.ИК06. К00160 от 07.06.2016 применительно к образовательной деятельности, научным исследованиям и разработкам, измерениям и испытаниям.

Структура СМК СГУ и применяемые в ней механизмы обеспечения качества представлены в стандарте СГУ СТО 0.06.01-2012 «Руководство по качеству», требования которого распространяются на все структурные подразделения СГУ, процессы и виды деятельности.

Механизмы обеспечения качества подготовки бакалавров включают процедуры:

- управления документацией и записями;
- формирования политики и целей в области качества, доведения их до сведения преподавателей и других работников;
- планирования функционирования, улучшения и сохранения целостности СМК СГУ (при внедрении в нее изменений);
- распределения ответственности, полномочий и обмена информацией;
- анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;
- управления человеческими ресурсами, инфраструктурой, производственной средой;
- планирования и реализации процессов жизненного цикла образовательной деятельности, научных исследований и разработок, технических испытаний, исследований и сертификации;
- осуществления закупок;
- оказания услуг, создания продукции и обслуживания;
- мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей, процессов и их результатов, системы менеджмента качества в целом;
- проведения внутренних аудитов;
- анализа данных мониторинга и измерения, управления несоответствиями и проведения улучшений;
- проведения самооценки деятельности.

Детально механизмы обеспечения качества подготовки бакалавров (специалистов) описаны в нормативных документах СГУ, в частности, в:

- СТО 0.06.02-2014 «Управление документацией» - устанавливает структуру документации системы менеджмента качества и порядок управления документацией в СГУ. Требования стандарта распространяются на все подразделения СГУ, процессы и виды деятельности, за исключением управления записями и делопроизводства, которые регламентируются СТО 0.06.03-2009 «Управление записями» и ИМ 0.04.01-2011 «Инструкция по делопроизводству» соответственно.
- СТО 0.06.03-2009 «Управление записями» - устанавливает порядок разработки форм записей, регистрации, ведения, хранения, аннулирования и изъятия устаревших записей.
- СТО 0.06.04-2014 «Внутренние аудиты» - регламентирует порядок организации, проведения и документального оформления результатов внутренних аудитов в СГУ, а также устанавливает требования к персоналу, проводящему внутренние аудиты.
- СТО 0.06.05-2009 «Управление несоответствиями» - устанавливает порядок выявления, устранения и анализа несоответствий.
- СТО 0.06.06-2009 «Корректирующие и предупреждающие действия» - устанавливает порядок разработки, оформления, реализации и ответственность за выполнение корректирующих и предупреждающих действий по устранению несоответствий.
- СТО 0.06.07-2014 «Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства» - устанавливает ответственность за анализ системы менеджмента качества СГУ, а также порядок проведения и оформления результатов анализа.
- СТО 0.07.01-2009 «Стандарты университета. Основные требования к разработке, оформлению и введению в действие» - устанавливает общие требования к построению, изложению и оформлению стандартов СГУ.

- СТО 0.07.02-2014 «Описание процессов» - устанавливает ответственность, содержание и порядок выполнения работ по описанию процессов СГУ.
- П 0.03.05-2016 «Положение о факультете» - определяет структуру и состав факультета, основные задачи, функции и ответственность факультета, а также порядок управления факультетом.
- П 0.03.02-2014 «Положение о кафедре» - определяет структуру, состав, основные задачи, функции и ответственность кафедры.
- П 0.02.01-2013 «Положение о Совете по качеству» - устанавливает цели, задачи, функции и порядок организации деятельности Совета по качеству.
- П 0.03.01-2016 «Положение об ученом совете факультета/ института» - определяет основные задачи, состав, порядок организации работы Ученого совета факультета/ института.
- П 0.03.04-2011 «Положение о научно-методическом совете университета» - определяет цели, задачи, функции, состав и порядок организации деятельности научно-методического совета.
- П 0.03.03-2011 «Положение о научно-методической комиссии факультета (института)» - определяет цели, задачи, функции, состав и порядок организации деятельности научно-методической комиссии.
- П 1.03.10-2016 «Положение о 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 1.58.03 – 2016 «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» - определя-

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

– П 6.03.01–2017 «Положение о рейтинговой оценке деятельности профессорско-преподавательского состава и структурных подразделений Саратовского государственного университета» - устанавливает критерии, порядок и технологию определения рейтинга штатных преподавателей, административно-управленческих работников, ведущих преподавательскую работу, и структурных подразделений.

– СТО 1.04.01 – 2012 «Курсовые и квалификационные работы (проекты) и выпускные квалификационные работы» - устанавливает общие требования к структуре и правилам оформления курсовых работ (проектов) и выпускных квалификационных работ.

– П 3.03.01-2015 «Положение о порядке замещения должностей педагогических работников в СГУ, относящихся к профессорско-преподавательскому составу» - определяет порядок и условия конкурсного отбора и заключения трудовых договоров между СГУ и работником из числа профессорско-преподавательского состава.

– П 3.03.02-2016 «Положение о порядке выборов декана факультета и заведующего кафедрой» - определяет порядок выборов на должности декана факультета и заведующего кафедрой в СГУ.

– П 3.17.02 – 2015 «Положение об аттестации работников из числа административно-хозяйственного, прочего обслуживающего хозяйственного персонала и охраны, инженерно-технического и учебно-вспомогательного персонала» - регламентирует порядок аттестации работников СГУ из числа административно-управленческого, административно-хозяйственного и учебно-вспомогательного персонала.

– ИМ 0.46.01 – 2010 «Самооценка деятельности» - описывает объекты, критерии и процедуру проведения самооценки в СГУ по модели «Совершенствование деятельности вуза».

– 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 и их удовлетворенность определяются путем:

– опроса (устного, методом анкетирования);

– анализа жалоб и предложений, отзывов и благодарственных писем, поступивших в письменном виде на имя куратора учебной группы, руководителя процесса, руководителя структурного подразделения (заведующего кафедрой, декана факультета, директора института), ректора СГУ;

– анализа на заседаниях кафедр, Ученых советов (институтов, факультетов, СГУ), научно-методических комиссиях (НМК), научно-методическом совете (НМС), совещаниях других структурных подразделений СГУ.

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 об-

разовательных услуг.

Потребность в количестве и квалификации работников СГУ определяется штатным расписанием. Работники, принимаемые на работу в СГУ, должны быть компетентными в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом. Требования к работникам по каждой должности определены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях.

Подбор на должности научно-педагогических работников проводится на конкурсной основе в порядке, определенном в положении П 3.03.01-2015. Порядок выбора декана факультета и заведующего кафедрой регламентирован положением П 3.03.02-2016.

Потребность в обучении работников определяет руководитель структурного подразделения СГУ.

Обучение проводится посредством:

- повышения квалификации;
- переподготовки по программам дополнительного профессионального образования;
- стажировок;
- участия в научных, научно-методических и других конференциях;
- участия в семинарах и совещаниях и др.

Повышение квалификации работников проводится не реже одного раза в 3 года в соответствии с планом повышения квалификации структурного подразделения, который подписывается руководителем подразделения.

Результаты обучения работников обсуждаются на заседаниях кафедр, НМК, НМС, Ученых советах институтов и факультетов, Ученом совете СГУ, Совете по качеству и на совещаниях в структурных подразделениях.

Записи об образовании, подготовке, навыках и опыте сотрудников относятся к записям по качеству и хранятся в отделе кадров, структурных подразделениях СГУ.

В целях управления качеством подготовки бакалавров (специалистов) осуществляется контроль текущей промежуточной и итоговой успеваемости обучаемых профессорско-преподавательским составом СГУ на основе утвержденных рабочих программ по дисциплинам.

Мониторинг и измерение 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).

В целях защиты потребителя (как внешнего, так и внутреннего) от непреднамеренного оказания услуг, не отвечающих установленным требованиям, и во избежание дополнительных затрат, связанных с устранением несоответствий, в СГУ реализуется процедура управления

несоответствиями в соответствии с СТО 0.06.05-2009.

Порядок сбора и анализа данных о состоянии и результативности процессов СМК, а также улучшения СМК проводится в соответствии с требованиями стандартов СГУ СТО 0.07.02-2014 и СТО 0.06.07-2014.

Сбор и анализ первичных данных осуществляют сотрудники структурных подразделений. Дальнейший анализ данных осуществляется центром менеджмента качества в соответствии с СТО 0.06.07-2014.

СГУ постоянно повышает результативность СМК посредством:

- приверженности политике и целям в области качества;
- планирования создания, поддержания и улучшения СМК СГУ в соответствии с п. 5.4.2 СТО 0.06.01-2012, и выполнения этих планов;
- анализа результатов внутренних и внешних аудитов;
- анализа данных;
- осуществления корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с СТО 0.06.06-2009, а также анализа результатов их проведения;
- анализа СМК со стороны руководства СГУ в соответствии с СТО 0.06.07-2014.

Назначение, потребители и поставщики процессов образовательной деятельности, состав работ по их выполнению, требуемые ресурсы, а также порядок оценки результативности процессов регламентированы в стандартах СГУ, которые разрабатываются на основе стандарта СТО 0.07.02-2014.

В СГУ регулярно проводится самооценка деятельности (самообследование), процедура которой регламентирована методической инструкцией ИМ 0.46.01-2010 «Самооценка деятельности». Объектом самооценки может являться СГУ в целом, направление деятельности, процесс или структурное подразделение. Самооценка проводится по модели «Совершенствование деятельности вуза», которая разработана ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В. И. Ульянова (Ленина)». Модель включает девять критериев:

Критерий 1: Лидирующая роль руководства.

Критерий 2: Политика и стратегия.

Критерий 3: Менеджмент персонала.

Критерий 4: Ресурсы и партнеры.

Критерий 5: Менеджмент процессов.

Критерий 6: Удовлетворенность потребителей.

Критерий 7: Удовлетворенность персонала.

Критерий 8: Влияние на общество.

Критерий 9: Результаты деятельности.

Критерии модели разбиты на две группы:

- первая группа «Возможности» включает критерии 1 – 5, позволяющие оценить возможности объекта по достижению целей в области качества;
- вторая группа «Результаты» включает критерии 6 - 9, позволяющие оценить степень достижения объектом поставленных целей, т.е. реализации своих возможностей.

Для более детального анализа деятельности критерии декомпозированы на подкритерии и их составляющие. В зависимости от полноты выполнения требований оценка уровня совершенства по подкритериям и составляющим проводится с применением следующей квалитметрической шкалы:

- для 1-го уровня совершенства – баллы 1 или 2;
- для 2-го уровня совершенства – баллы 3 или 4;
- для 3-го уровня совершенства – баллы 5 или 6;
- для 4-го уровня совершенства – баллы 7 или 8;
- для 5-го уровня совершенства – баллы 9 или 10.

Анализ результатов самооценки позволяет:

- оценить достигнутый уровень развития системы менеджмента качества СГУ, сопоставить его с предыдущими результатами и результатами других организаций;

– выявить области деятельности, в которых требуется проведение улучшений, и установить приоритеты в их проведении.

Результаты самооценки рассматриваются и анализируются на заседаниях кафедр, коллегиальных органов (Ученого совета СГУ, Ученых советов институтов и факультетов, др.) и совещаниях.

Директор ИИМО, профессор



Т. В. Черевичко