

Частное образовательное учреждение высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации  
**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**



С.А. Городкова

06 сентября 2016 г.

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

по направлению  
**43.03.01 *Сервис***

*программа академического бакалавриата*

Квалификация выпускника  
**Бакалавр**

Нормативный срок освоения программы – 4 года.

Разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования Министерства образования и науки Российской Федерации № 1169 от 20 октября 2015 года,

профессиональных стандартов:

1. 33.012 Специалист по подбору персонала (рекрутер), Приказ Минтруда России от 09.10.2015 г. № 717н;
2. 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, Приказ Минтруда России от 07.05.2015 г. № 282н.

Обсуждена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма протокол от 05.09.2016 г. № 1.

Чита 2016

### Сведения о документе

Основная образовательная программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 *Сервис*, утвержденного от 20 октября 2015 г. № 1169 рассмотрена и утверждена на заседании кафедры протокол от 05.09.2016 г. № 1.

Зав. кафедрой социально-культурного  
сервиса и туризма



С.В. Андреева

Декан факультета технологии и управления



Н.Е. Петрова

Представитель работодателей

Руководитель ООО «Гурман»



Г.М. Кадушкина

## **Общая характеристика образовательной программы** **Характеристика профессиональной деятельности выпускника**

Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения 4 года, по заочной форме обучения – 4 года 6 месяцев; а при обучении по индивидуальному плану вне зависимости от формы обучения, составляет не более срока получения образования, установленного для соответствующей формы обучения, а при обучении по индивидуальному плану лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть увеличен по их желанию не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения.

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

**Объектами профессиональной деятельности** бакалавров являются: потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности; процессы сервиса; методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса; материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 *Сервис* готовится к следующим **видам профессиональной деятельности:**

сервисная;  
производственно-технологическая;  
организационно-управленческая;  
научно-исследовательская.

Конкретные виды профессиональной деятельности, к которым в основном готовится бакалавр, определяются высшим учебным заведением совместно с обучающимися, научно-педагогическими работниками высшего учебного заведения и объединениями работодателей.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 *Сервис* решает следующие **профессиональные задачи** в соответствии с видами профессиональной деятельности:

сервисная деятельность:  
проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;  
выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;  
обобщение необходимого варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разработка регламента;  
предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства;  
производственно-технологическая деятельность:  
выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;  
разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента;  
внедрение и использование в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса;  
мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;  
организационно-управленческая деятельность:  
участие в планировании деятельности предприятия сервиса;  
участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;  
участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;  
выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя;

оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;  
научно-исследовательская деятельность:

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

#### **Планируемые результаты освоения образовательной программы**

Выпускник будет обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):  
способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);  
использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);  
принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);  
владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);  
способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);  
демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);  
владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);  
способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);  
способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);  
осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);  
на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы (ОК-11);  
понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);  
владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);  
участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);  
стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);

самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);

обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь (ОК-17);

готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

умением владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-19);

Выпускник будет обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

сервисная деятельность:

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);

готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

производственно-технологическая деятельность:

готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);

разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);

к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

организационно-управленческая деятельность:

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

научно-исследовательская деятельность:

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

#### **Сведения о профессорско-преподавательском составе**

Реализация программы бакалавриата обеспечивается руководящими и научно-педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на условиях гражданско-правового договора.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата, составляет не менее 70 процентов.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень и (или) ученое звание в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата, не менее 70 процентов.

Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет), в общем числе работников – не менее 5 процентов.

### Материально-техническое обеспечение

<b>43.03.01 Сервис</b>		
Наименование аудитории	Номер аудитории	Оснащение
Безопасности жизнедеятельности	410	Противогаз, огнетушитель, видеопроектор «Sharp», телевизор «Toshiba», мультимедийный проектор «Toshiba TDP – S8», подставка под телевизор, экран, учебная доска, стол преподавателя, кафедра, стул ученический, шкаф, жалюзи, стол ученический
Лингафонный кабинет; кабинет иностранных языков	433-а 433-б	Телевизор (Sonu), колонки (Microlab), коммутаторна 16 рабочих мест, Лингафонный кабинет / комп. стол, ПК, монитор 17, рабочее место ученика/стол полукабинка, телевизор 32 (LG 32LG3000 Full HD), Телевизор LEDTV (Samsung), телевизор (Hitachi), колонки активные (Genius G), видеоплеер (LG), монитор (Acer 17 AL), проигрыватель (Samsung DVD-P 244), сканер (HEWLETT-PACKARD), видеомagneтофон (Soni), магнитофон (Hitachi), магнитофон (Panasonic), телефон (Texet TX 227), стол компьютерный, шкаф-купе, стол письменный, соединитель угловой, стеллаж со стеклянной дверцей, стеллаж с глухой дверцей, стеллаж открытый, стол преподавательский, компьютерный стол для преподавателя, специализированный стол – полукабинка (индивидуальный цифровой пульт управления с ЖК-дисплеем и функцией цифрового спец. магнитофона, наушники с микрофоном), стул кожаный
Математики	423	Телефон, электроскоп, электрофорная машина, диск Астрономия, часы песочные, маятник электростатический, микролаборатория электродинам., набор лабораторный «Электричество», прибор дифракционной интерференции, прибор для демонстрации невесомости, лупа, шкала электромагнитного напряжения, таблица Менделеева, комплекты таблиц «Оптика», «Термодинамика», «Законы сохранения», «Квантовая физика», «Электрический ток», шар Паскаля, конденсатор переменного тока, магнит дугообразный, набор блоков,

		прибор правил Ленца, модель электродвигателя, амперметр демонстрационный, прибор для демонстрации атмосферного давления, генератор звук, гигрометр.
Сервисологии	119	Оборудован современной мебелью и стендами
Тренинговый кабинет «Служба бронирования гостиничных услуг»; Кабинет организации деятельности службы бронирования; Кабинет организации продаж гостиничного продукта; Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.	103	Оснащены современными компьютерами с соответствующим программным обеспечением (с комплектом программного обеспечения в области информатики)
Тренинговый кабинет «Служба приема и размещения гостей» Кабинет организации гостиничного дела	115	Компьютер, проектор, экран, стол ученический, стул ученический, доска ученическая, стойка ресепшин, часы настенные, стенды. Оснащены современными компьютерами с соответствующим программным обеспечением (с комплектом программного обеспечения в области информатики)
Менеджмента и маркетинга	316	Оснащены специализированной мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, соответствующих программам дисциплин, нормативной документацией, мультимедийным оборудованием, образцами товаров.
Кабинет русского языка, культуры речи и	207	Оборудован современной мебелью и стендами

культурологии		
Спортивный зал	300	Манипулятор мышь (121678000230, 125060101906, 121678000230), телефон (9366), вентилятор “Орбита” (№ 38,39), музыкальный центр (SONY RX 99Panasonic), радиомикрофоны (“ТАКАУ”), пылесос PHILIPS, SAMSUNG. <b>Спортивный инвентарь:</b> мяч волейбольный, мяч футбольный, мяч баскетбольный, лыжи беговые, скакалка, обруч, ракетка для бадминтона и настольного тенниса, маты гимнастические, сектор для прыжков в высоту, форма для сборных команд по волейболу, баскетболу и мини-футболу, сектор для дартса, беговая дорожка, Винтовка пневматическая, Открытая площадка для занятий легкой атлетикой
Кабинет организации гостиничного дела (Гостиничный люкс)		Кровать двуспальная, тумбочки прикроватные, шкаф платяной, диван угловой, кресло, стенка-горка, телевизор, тумба, офисный стол, кухонный гарнитур, холодильник.
Компьютерные классы	108, 303, 305, 307	Оснащены современными компьютерами с соответствующим программным обеспечением (с комплектом программного обеспечения в области информатики)
Лаборатория информационных систем	307б	Оснащена современными компьютерами соответствующим программным обеспечением