

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора ФГБОУ ВО «РГЭУ (РИНХ)»

А.У. Альбеков

«26» июня 2018 г.

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Формы обучения - нормативный срок освоения программы:

очная – 4 года

заочная – 4 года 6 месяцев

ОДОБРЕНО

на заседании методического совета
направления «Сервис»
протокол № 3 от «22» июня 2018 г.
Председатель Суржиков М.А.

ОДОБРЕНО

на заседании кафедры *Антикризисное и
корпоративное управление*
протокол № 11 от «22» июня 2018 г.
Заведующий кафедрой Мишурова И.В.

Ростов-на-Дону
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ	3
3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА	4
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
5. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА	7
6. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН/МОДУЛЕЙ	7
7. ПРОГРАММЫ ПРАКТИК	7
8. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	7
9. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	8
10. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис", реализуемая в Ростовском государственном экономическом университете (РИНХ) представляет собой комплект документов, разработанный и утвержденный университетом в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и с учетом соответствующей примерной образовательной программы.

Образовательная программа представляет собой комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, который представлен в виде общей характеристики программы, учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ дисциплин, программ практик, оценочных средств, методических материалов.

Нормативные документы для разработки образовательной программы

Нормативную правовую базу разработки образовательной программы составляют:

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ);

«Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», утвержденный приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301;

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис", утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «20» октября 2015 г. № 1169;

Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «7» мая 2015г. № 282н;

Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «7» мая 2015г. № 281н;

Профессиональный стандарт «Специалист по подбору персонала (рекрутер)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от « 9 » октября 2015г. № 717н;

Профессиональный стандарт «Официант/бармен», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «01» декабря 2015г. №910н;

Профессиональный стандарт «Сомелье/кавист», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от « 7 » мая 2015г. № 283н;

Нормативно-методические документы Минобрнауки России;

Устав Ростовского государственного экономического университета (РИНХ);

Локальные акты Ростовского государственного экономического университета (РИНХ).

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Цель (миссия) образовательной программы

ОП бакалавриата по направлению «Сервис» предназначена для методического обеспечения учебного процесса и предполагает формирование у обучающихся

общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки бакалавров.

В рамках образовательной программы по направлению "Сервис" предусмотрено формирование у бакалавров в сфере сервиса, профессионала высокого уровня, социально мобильного, целеустремленного, организованного, трудолюбивого, ответственного, с гражданской позицией, толерантного, готового к продолжению образования и включению в инновационную деятельность на основе овладения общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями, полномерной и гибкой личности, способной ориентироваться в сложных реалиях современного мира и самостоятельно принимать адекватные решения, а так же развитие у обучающегося личностных качеств и формирование общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Углубленная и качественная подготовка конкурентоспособных и компетентных профессионалов, обладающих высоким уровнем общей и профессиональной культуры, фундаментальными знаниями в области сервиса, способных и готовых к самостоятельной социально-ориентированной исследовательской и творческой деятельности, востребованной обществом и государством на региональном рынке.

Объем программы: 240 зачетных единиц

Сроки получения образования: очная – 4 года,
заочная – 5 лет.

Использование электронного обучения, дистанционных образовательных технологий и сетевой формы при реализации образовательной программы. ВУЗ обладает материально-техническими условиями для использования дистанционных образовательных технологий при реализации образовательной программы.

Язык обучения: русский

Тип программы: академический бакалавриат

Квалификация: бакалавр

3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА

Область профессиональной деятельности выпускника:

процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объекты профессиональной деятельности выпускника:

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.

Виды профессиональной деятельности выпускника:

- организационно-управленческая;

- научно-исследовательская (основной);
- производственно-технологическая;
- сервисная.

Задачи профессиональной деятельности выпускника:

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, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
 - 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, формировании клиентурных отношений;

производственно-технологическая деятельность:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом 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;

сервисная деятельность:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» у выпускника должны быть сформированы следующие компетенции:

Общекультурные компетенции:

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

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

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

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

способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

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

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

готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

Общепрофессиональные компетенции:

способность 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-1);

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

готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

Профессиональные компетенции:

организационно-управленческая деятельность:

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

научно-исследовательская деятельность:

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

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

готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

производственно-технологическая деятельность:

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

готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

сервисная деятельность:

способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

5. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебный план определяет перечень и последовательность освоения дисциплин, практик, промежуточной и государственной итоговой аттестаций, их трудоемкость в зачетных единицах и академических часах, распределение лекционных практических, лабораторных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся.

На основе учебного плана для каждого обучающегося формируется индивидуальный учебный план, который обеспечивает индивидуализацию содержания подготовки обучающегося.

График учебного процесса устанавливает последовательность и продолжительность теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, государственной итоговой аттестации, каникул. График разрабатывается в соответствии с требованиями ФГОС ВО на весь период обучения и является неотъемлемой частью учебного плана.

Учебный план и график учебного процесса представлены на сайте Ростовского государственного экономического университета (РИНХ) в разделе Сведения об образовательной организации / Образование / Образовательные программы по направлениям и профилям бакалавриата, специальностям.

6. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН/МОДУЛЕЙ

Полнотекстовые рабочие программы дисциплин учебного плана представлены на сайте Ростовского государственного экономического университета (РИНХ) в разделе Сведения об образовательной организации / Образование / Образовательные программы по направлениям и профилям бакалавриата, специальностям.

Аннотации рабочих программ дисциплин представлены в приложении 1.

7. ПРОГРАММЫ ПРАКТИК

При реализации образовательной программы учебным планом предусмотрены следующие практики:

- учебная (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности);
- производственная (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности);
- производственная (научно-исследовательская работа));
- производственная (преддипломная).

Программы практик представлены на сайте Ростовского государственного экономического университета (РИНХ) в разделе Сведения об образовательной организации / Образование / Образовательные программы по направлениям и профилям бакалавриата, специальностям.

Аннотации программ практик представлены в приложении 1.

8. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Государственная итоговая аттестация обучающихся организаций проводится в форме:

- государственного экзамена;
- защиты выпускной квалификационной работы (далее вместе - государственные аттестационные испытания).

Программа государственной итоговой аттестации представлена на сайте Ростовского государственного экономического университета (РИНХ) в разделе Сведения об

образовательной организации / Образование / Образовательные программы по направлениям и профилям бакалавриата, специальностям.

Аннотация программы ГИА представлена в приложении 1.

9. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине или практике, входящий в состав соответствующей рабочей программы дисциплины или программы практики, представлен в приложении 1 к программе дисциплины (практики) и включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по дисциплине или практике определены показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Фонды оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации представлен в приложении 1 к программе ГИА и включает в себя:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

10. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы определяются Федеральным государственным образовательным стандартом. Сведения о ППС, обеспечивающим реализацию образовательной программы представлены в приложении 2.

Материально-техническое обеспечение

Требования к материально-техническим условиям реализации образовательной программы определяются Федеральным государственным образовательным стандартом.

ФГБОУ ВО РГЭУ (РИНХ) для реализации образовательных программ бакалавриата, располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, которые предусмотрены учебным планом

вуза, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Все помещения соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Перечень материально-технического обеспечения включает в себя: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющие выход в сеть Интернет), помещения для проведения семинарских и практических занятий (оборудованные учебной мебелью), лабораторию сервиса (оборудованную как гостиничный номер), кабинеты для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием), библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет), компьютерные классы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с выходом в сеть Интернет и возможностью доступа в электронную информационно-образовательную среду РГЭУ (РИНХ). При использовании электронных изданий вуз обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Вуз обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения (состав оборудования определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и ежегодно обновляется).

Учебно-методическое обеспечение

Требования к учебно-методическим условиям реализации образовательной программы определяются Федеральным государственным образовательным стандартом.

Образовательная программа обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам (модулям) основной образовательной программы. Содержание каждой из таких учебных дисциплин (модулей) представлено в сети Интернет или локальной сети образовательного учреждения.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе, содержащей издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированной по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы. Обеспечена возможность осуществления одновременного индивидуального доступа к такой системе не менее чем для 25 процентов обучающихся.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и (или) электронными изданиями основной учебной литературы по дисциплинам базовой части всех циклов из расчета не менее 50 экземпляров каждого из изданий основной литературы, перечисленной в рабочих программах дисциплин (модулей), практик, и не менее 25 экземпляров дополнительной литературы на 100 обучающихся.

Фонд дополнительной литературы помимо учебной включает официальные, справочно-библиографические и специализированные периодические издания в расчете 1-2 экземпляра на каждые 100 обучающихся.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального (в т.ч. и удаленного) доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам, состав которых определен в рабочих программах дисциплин (модулей) и ежегодно обновляется.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ:

Составитель		Прокопец Т.Н.	22 июня 2018
Заведующий кафедрой		Мишурова И.В.	22 июня 2018
	подпись	ФИО	дата
Начальник отдела образовательных программ и планирования учебного процесса		Т.В.Торопова	23 июня 2018
Проректор по учебно-методической работе		В.М.Джуха	23 июня 2018