

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

\_\_\_\_\_ И.А.  
Максимцев

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

**Основная образовательная программа  
высшего образования**

**Направление подготовки**

**43.03.01 СЕРВИС**

Квалификация выпускника - бакалавр

Санкт-Петербург - 2015

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. Общие положения</b>	<b>3</b>
1.1. Основания для разработки ООП	3
1.2. Социальная роль, цели и задачи ООП	3
1.3. Характеристика ООП	3
1.4. Профили подготовки	4
<b>2. Характеристика профессиональной деятельности бакалавров</b>	<b>4</b>
<b>3. Требования к результатам освоения основных образовательных программ бакалавриата</b>	<b>6</b>
<b>4. Документы, определяющие содержание и организацию образовательного процесса</b>	<b>8</b>
4.1. Учебный план подготовки бакалавров, составленный по циклам дисциплин, с профилями подготовки	8
4.2. Рабочие программы учебных дисциплин, практик	10
<b>5. Ресурсное обеспечение</b>	<b>11</b>
5.1. Требования к кадровому обеспечению учебного процесса	11
5.2. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного процесса	11
5.3. Требования к материально-техническому обеспечению учебного процесса	12
<b>6. Требования к итоговой государственной аттестации выпускников</b>	<b>13</b>

## **1. Общие положения**

### **1.1. Основания для разработки ООП**

Настоящая основная образовательная программа высшего образования по направлению подготовки Сервис является системой учебно-методических документов, сформированной в Санкт-Петербургском государственном экономическом университете на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и содержит описание:

- компетентностно-квалификационной характеристики выпускника;
- содержания и организации образовательного процесса;
- ресурсного обеспечения реализации ООП;
- итоговой государственной аттестации выпускников.

ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1169 от 20 октября 2015 г.

### **1.2. Социальная роль, цели и задачи ООП**

Целью разработки ООП является методическое обеспечение реализации ФГОС ВО по направлению подготовки Сервис, организация учебного процесса в вузе, обеспечивающая воспитание и качество подготовки обучающихся, получающих квалификацию «бакалавр» по направлению подготовки Сервис.

Социальная роль ООП состоит в формировании и развитии у студентов личностных и профессиональных качеств, позволяющих обеспечить требования ФГОС ВО.

Задачами ООП выступают:

- реализация студентоцентрированного подхода к процессу обучения, формирование индивидуальных образовательных «маршрутов»;
- реализация компетентностного подхода к процессу обучения;
- расширение вариативности выбора студентами дисциплин в рамках выбранного образовательного «маршрута».

### **1.3. Характеристика ООП**

Нормативный срок освоения основной образовательной программы подготовки - 4 года.

Указанный нормативный срок освоения основной образовательной программы соответствуют очной форме обучения. Срок освоения основной образовательной программы по заочной форме обучения увеличивается на один год и составляет 5 лет.

Трудоемкость ООП бакалавриата составляет 240 зачетных единиц, при этом 1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам.

#### **1.4. Направленность (профили) программы:**

- Конгрессно-выставочная деятельность;
- Сервис транспортных средств.

#### **2. Характеристика профессиональной деятельности бакалавров**

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

**Объектами профессиональной деятельности бакалавров сервиса** 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.

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

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

Бакалавр сервиса должен быть **подготовлен к решению следующих задач в соответствии с видами профессиональной деятельности:**

**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.

***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;

***производственно-технологическая деятельность:***

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

**Основным принципом** разработки и реализации в СПбГЭУ ООП бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис является гармоничное сочетание дисциплин базовой и вариативной части, с учебными, производственными практиками, научно-исследовательской работой в строгой последовательности: от общеобразовательных к

профессиональным с постепенным усложнением и наращиванием потенциала практического опыта и профильных знаний, что обеспечивает приобретение необходимых общекультурных и профессиональных компетенций и высокое качество профессиональной подготовки бакалавров.

### **3. Требования к результатам освоения ООП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.**

Выпускник ООП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис должен обладать следующими **общекультурными компетенциями (ОК)**:

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями (ОПК)**:

- 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-1);

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)

Выпускник ООП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен обладать следующими **профессиональными компетенциями (ПК)**:

***организационно-управленческая деятельность:***

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)
- готовностью 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:***

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3)
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4)
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5)

***производственно-технологическая деятельность:***

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6)
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7)

***сервисная деятельность:***

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10)
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)

#### **4. Документы, определяющие содержание и организацию образовательного процесса по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.**

##### **4.1. Учебный план подготовки бакалавров, составленный по блокам дисциплин, с профилями подготовки.**

Для достижения заданных ФГОС ВО результаты освоения ООП бакалавра в структуре ООП СПбГЭУ по направлению подготовки 43.03.01 Сервис предусмотрены следующие блоки:

Блок 1. «Дисциплины (модули)», который включает дисциплины (модули), относящиеся к базовой части программы и дисциплины (модули), относящиеся к ее вариативной части.

Блок 2. «Практики», который в полном объеме относится к вариативной части программы.

Блок 3. «Государственная итоговая аттестация», который в полном объеме относится к базовой части программы и завершается присвоением квалификации.

Структура программы бакалавриата включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую вузом (вариативную). Это обеспечивает возможность реализации программы академического бакалавриата, имеющего определенную направленность (профиль) образования в рамках одного направления подготовки.

**Блок 1** «Дисциплины (модули)» предусматривает изучение следующих дисциплин в **базовой части**: «История», «Философия», «Иностранный язык», «Основы социального государства», «Математика», «Информатика», «Экология», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Профессиональная этика и этикет», «Информационные технологии в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Безопасность жизнедеятельности», «Физическая культура».

Дисциплины (модули), относящиеся к базовой части программы бакалавриата, являются обязательными для освоения обучающимися вне зависимости от направленности (профиля) программы бакалавриата, которую он осваивает.

**Вариативная часть** учебных циклов включает дисциплины, успешное освоение которых позволяет сформировать у выпускников набор компетенций, определяющих степень подготовленности к выполнению конкретных функций на предприятии сервиса в соответствии с направленностью (профилем) программы.

Дисциплины (модули), относящиеся к вариативной части программы бакалавриата, и практики определяют направленность (профиль) программы бакалавриата.

Состав дисциплин по выбору обучающихся обусловлен требованиями профильной подготовки. Выбор дисциплин студентом осуществляется в соответствии с порядком, установленным ученым советом СПбГЭУ. Общий объем дисциплин по выбору обучающихся составляет не менее 30 процентов вариативной части Блока 1.

В **Блок 2** «Практики» входят учебная и производственная, в том числе и преддипломная практики.

Тип учебной практики:

- Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Способ проведения учебной практики: стационарная.

Типы производственной практики:

- Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;
- Научно исследовательская работа.

Способ проведения производственной практики: стационарная.

Преддипломная практика проводится для выполнения бакалаврской работы и является обязательной.

В **Блок 3** «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защите и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

Максимальный объем учебной нагрузки обучающихся составляет не более 54 академических часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы по освоению ООП и факультативных дисциплин. Факультативные дисциплины, общим объемом не более 10 зачетных единиц за весь период обучения, устанавливаются дополнительно к ООП с учетом профиля подготовки и не являются обязательными для изучения обучающимися. Максимальный объем аудиторных учебных занятий в неделю при освоении ООП при очной форме обучения составляет 27 академических часов. Аудиторные занятия по физической культуре являются обязательными, но не входят в указанный объем. Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в рамках базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата в объеме 2 зачетных единиц и в рамках элективных дисциплин в объеме 328 часов.

Общий объем каникулярного времени в учебном году составляет 7-10 недель, в том числе не менее двух недель в зимний период.

Реализация компетентного подхода в соответствии с ФГОС ВО, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности бакалавров сервиса

предусматривает использование в учебном процессе **активных и интерактивных форм проведения занятий**, а именно: компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр; разбора конкретных ситуаций сервисной деятельности; психологических и коммуникативных тренингов; мастер-классов экспертов российских и зарубежных сервисных предприятий в сочетании с различными формами внеаудиторной работы.

В целом в учебном процессе удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 20 % аудиторных занятий.

Количество занятий, отведенных на занятия лекционного типа в целом по блоку 1 «Дисциплины (модули)» составляет не более 50 процентов от общего количества аудиторных занятий, отведенных на реализацию данного Блока.

Профессионально-практическая подготовка обучающихся с учетом направленности (профиля) программы обеспечивается в структуре ООП Блоком 3 «Практики», являющимся обязательным. Конкретные виды практик определены с учетом направленности (профиля) программы и реализуемых в ООП видов деятельности. Общая трудоемкость раздела составляет 18 зачетных единиц.

Трудоемкость Блока 1 «Дисциплины (модули)» включает все виды текущей и промежуточной аттестаций. Конкретные формы и процедуры текущего и промежуточного контроля знаний по каждой дисциплине ООП бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис определены действующим в СПбГЭУ «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов бакалавриата и специалитета», утвержденным приказом ректора № 254 от 6 марта 2015 года. Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям ООП создаются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций в соответствии с профилем ООП.

Учебный план подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис, составленный по циклам дисциплин, с профилями подготовки приведен в Приложении 1.

#### **4.2. Рабочие программы учебных дисциплин, практик.**

Все дисциплины (модули) ООП обеспечиваются учебно-методическими материалами (УМКД), предусматривающими обеспечение освоения дисциплин в различных формах аудиторной и самостоятельной работы. Требования к структуре, содержанию и порядку разработки и утверждения УМКД определены «Положением о структуре, требованиях к оформлению и порядке утверждения рабочей программы дисциплины основной образовательной программы подготовки бакалавров и специалистов», утвержденном приказом ректора № 786 от 25 декабря 2013 г.

Аннотации рабочих программ учебных дисциплин, учебных и производственных практик приведены в Приложении 2.

## **5. Ресурсное обеспечение реализации ООП бакалавриата по направлению подготовки**

### **43.03.01 Сервис.**

#### **5.1. Требования к кадровым условиям реализации программы.**

Реализация основной образовательной программы подготовки выпускников по направлению по 43.03.01 Сервис обеспечивается руководящими и научно-педагогическими кадрами, имеющими образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), 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 (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное за рубежом и признаваемое в Российской Федерации), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата, составляет не менее 70 процентов.

Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата, составляет не менее 10 процентов.

#### **5.2. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы бакалавриата.**

Материально-техническая база обеспечивает стабильное и ритмичное проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки.

Материально-техническое обеспечение реализации ООП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис включает:

- Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и

техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

- Лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием в зависимости от степени сложности.
- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

Учебно-методическое обеспечение ООП по направлению 43.03.01 Сервис включает материалы, обеспечивающие освоение дисциплин в рамках различных форм аудиторной и самостоятельной работы. Учебно-методические материалы разрабатываются по всем дисциплинам (модулям) ООП, представляются в локальной сети СПбГЭУ, регулярно пересматриваются и актуализируются.

В СПбГЭУ обучающимся обеспечивается полноценный доступ к электронно-библиотечным системам из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. Электронно-библиотечные системы и электронная образовательная среда обеспечивают одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по программе бакалавриата.

Библиотечный фонд по ООП направления подготовки Сервис укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной учебной литературы по дисциплинам базовой части всех циклов, изданных за последние 10 лет (для дисциплин базовой части гуманитарного, социального и экономического цикла – за последние 5 лет) из расчета не менее 25 экземпляров на каждые 100 обучающихся.

Фонд дополнительной литературы помимо учебной включает официальные, справочно-библиографические («Кодекс», «Консультант-Плюс», «Гарант») и специализированные периодические издания в расчете 1-2 экземпляра на каждые 100 обучающихся.

Обучающимся обеспечивается доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

## **6. Требования к итоговой государственной аттестации выпускников.**

Итоговая государственная аттестация выпускников по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» включает сдачу государственного экзамена и защиту выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы), а также требования к государственному экзамену определяются в СПбГЭУ на основании положения «Об итоговой государственной

аттестации выпускников федерального бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», утвержденного приказом ректора №1008 от 19 ноября 2015 года.