

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Утверждено решением ученого совета
Протокол № 21 от 20.02.2018 г.

Проректор по учебной работе

Т.А. Ольховая



Образовательная программа высшего образования

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

43.04.01 СЕРВИС

Направленность (профиль)

Экономика и менеджмент сервиса

Квалификация

Магистр

Тип образовательной программы

Программа академической магистратуры

Форма обучения

Очная

Год набора 2018

Образовательная программа высшего образования разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (уровень магистратуры), утвержденного приказом Минобрнауки России от 17.08.2015 г. № 835.

РАЗРАБОТЧИКИ ОП ВО:

от университета:

зав. кафедрой управления персоналом,
сервиса и туризма
должность

доцент кафедры управления персоналом,
сервиса и туризма
должность

должность

от работодателей:

руководитель студии спорта «Friends Fitness»
наименование организации, должность
ГАОУ Оренбургского государственного университета
историко-краеведческий музей
наименование организации, должность
старший научный сотрудник

ОП ВО СОГЛАСОВАНА:

Начальник учебно-методического
управления

Шестакова Е.В.
(Ф.И.О., подпись)

Ситжанова А.М.
(Ф.И.О., подпись)

(Ф.И.О., подпись)

Пишухин В.О.
(Ф.И.О., подпись)

Викосадова М.В.
(Ф.И.О., подпись)

Н.А. Зинюхина
(Ф.И.О., подпись)

1 Краткое описание образовательной программы

Направление подготовки - 43.04.01 СЕРВИС.

Направленность (профиль) - «Экономика и менеджмент сервиса».

Квалификация, присваиваемая выпускникам - магистр.

Область профессиональной деятельности:

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

Объекты профессиональной деятельности:

потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

процессы сервиса;

методы диагностики, моделирования и проектирования материальных и нематериальных объектов сервиса;

материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники:

научно-исследовательская деятельность - **основной вид профессиональной деятельности**;

организационно-управленческая деятельность;

проектная деятельность.

Выпускник, освоивший *образовательную программу*, в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

научно-исследовательская деятельность:

разработка и обоснование стратегии и алгоритмов процесса сервиса;

исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизации и сертификации услуг и работ;

исследование социокультурного облика потребителя;

организационно-управленческая деятельность:

организация сервисной деятельности;

разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;

организация контроля качества процессов сервиса;

планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;

экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;

обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса;

проектная деятельность:

проектирование и организация контактной зоны для обслуживания потребителя;

подбор сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем;

нахождение компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству сервиса;

моделирование и оптимизация процессов сервиса в соответствии с требованиями потребителя;

проектирование процессов с учетом инноваций в сервисной деятельности.

Планируемые результаты освоения образовательной программы:

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими компетенциями:

Код	Наименование
общекультурными компетенциями (ОК):	
ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
ОК-2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
ОК-3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
общепрофессиональными компетенциями (ОПК):	
ОПК-1	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
профессиональными компетенциями по видам деятельности (ПК):	
<i>организационно-управленческая деятельность</i>	
ПК-8	способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ
ПК-9	готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ
ПК-10	готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса
ПК-11	готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
ПК-12	готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности
<i>научно-исследовательская деятельность</i>	
ПК-13	готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-14	готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-15	готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса
ПК-16	способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
<i>проектная деятельность</i>	
ПК-17	способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем
ПК-18	способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
ПК-19	готовностью к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности

Форма обучения – очная.

Срок получения образования по программе в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации составляет 2 года.

Трудоемкость образовательной программы - 120 зачетных единиц.

Обучение ведется на русском языке.

Сведения о профессорско-преподавательском составе, реализующего образовательную программу.

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

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу магистратуры, 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 магистратуры, составляет не менее 80 процентов.

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

Особенности реализации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Образовательный процесс для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Университет создает необходимые условия, направленные на обеспечение образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- альтернативная версия официального сайта университета в сети «Интернет» для слабовидящих;
- специальные средства обучения (обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов крупным шрифтом или в виде аудиофайлов; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации; обеспечение специальными учебниками и учебными пособиями и др.);
- пандусы, поручни, расширенные дверные проёмы и др. приспособления;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- электронная информационно-образовательная среда, включающая электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Содержание образования и условия организации обучения для инвалидов определяются в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (при необходимости) – на основе адаптированной образовательной программы, разрабатываемой с учетом локальных нормативных актов:

- Положения об адаптированной образовательной программе высшего образования;
- Положения об организации образовательного процесса для обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Выбор мест прохождения практик осуществляется с учётом состояния здоровья инвалидов и лиц ограниченными возможностями здоровья и при условии выполнения требований доступности социальной среды. Текущий контроль успеваемости, промежуточная и государственная итоговая аттестации обучающихся проводятся с учётом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

**Матрица соответствия планируемых результатов освоения образовательной программы и составных частей ОП ВО
43.04.01 Сервис Экономика и менеджмент сервиса**

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общекультурные компетенции		
			ОК-1	ОК-2	ОК-3
Блок 1	Базовая часть				
	История и методология науки	1	+		+
	Правовое обеспечение сервисной деятельности	1	+	+	
	Компьютерные технологии в сервисной деятельности	1	+		+
	Моделирование, оптимизация, экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса	3	+		
	Управление качеством услуг и работ	2			
	Профессиональный иностранный язык	3			
	Вариативная часть				
	Проектирование процесса оказания услуг	1			
	Экономический анализ деятельности предприятия сервиса	2			
	Бизнес-планирование	3			
	Организационное проектирование и управление проектами	1			
	Прогнозирование и планирование сервисной деятельности	2			
	Экономика и менеджмент ресторанного бизнеса	3			
	Прикладной менеджмент в сфере обслуживания	1			
	Управление персоналом в сфере обслуживания	1			
	Стратегическое управление	1			

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общекультурные компетенции		
			ОК-1	ОК-2	ОК-3
	персоналом				
	Методы прикладных исследований	3	+		+
	Методы социологических исследований	3	+		+
	Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства	2			
	Гостиничные технологии	2			
Блок 2	Вариативная часть				
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	2	+		
	Научно-исследовательская работа	1-3	+		+
	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	2-4			
	Преддипломная практика	4			

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общепрофессиональные компетенции	
			ОПК-1	ОПК-2
Блок 1	Базовая часть			
	История и методология науки	1		
	Правовое обеспечение сервисной деятельности	1		
	Компьютерные технологии в сервисной деятельности	1		
	Моделирование, оптимизация, экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса	3		
	Управление качеством услуг и работ	2		+
	Профессиональный иностранный язык	3	+	
	Вариативная часть			
	Проектирование процесса оказания услуг	1		
	Экономический анализ деятельности предприятия сервиса	2		
	Бизнес-планирование	3		
	Организационное проектирование и управление проектами	1		
	Прогнозирование и планирование сервисной деятельности	2		
	Экономика и менеджмент ресторанного бизнеса	3		
	Прикладной менеджмент в сфере обслуживания	1		
	Управление персоналом в сфере обслуживания	1		+
	Стратегическое управление персоналом	1		+
	Методы прикладных исследований	3		
	Методы социологических исследований	3		

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общепрофессиональные компетенции	
			ОПК-1	ОПК-2
Блок 2	Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства	2		
	Гостиничные технологии	2		
	Вариативная часть			
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	2		
	Научно-исследовательская работа	1-3		
	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	2-4		
	Преддипломная практика	4		

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Профессиональные компетенции											
			ПК-8	ПК-9	ПК-10	ПК-11	ПК-12	ПК-13	ПК-14	ПК-15	ПК-16	ПК-17	ПК-18	ПК-19
Блок 1	Базовая часть													
	История и методология науки	1												
	Правовое обеспечение сервисной деятельности	1					+							
	Компьютерные технологии в сервисной деятельности	1												
	Моделирование, оптимизация, экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса	3		+	+								+	
	Управление качеством услуг и работ	2								+				
	Профессиональный иностранный язык	3												
	Вариативная часть													
	Проектирование процесса оказания услуг	1										+		
	Экономический анализ деятельности предприятия сервиса	2			+						+			
	Бизнес-планирование	3			+	+	+							
	Организационное проектирование и управление проектами	1		+					+				+	
	Прогнозирование и планирование сервисной деятельности	2	+							+				+
	Экономика и менеджмент ресторанного бизнеса	3		+		+								
	Прикладной менеджмент в сфере обслуживания	1	+											
	Управление персоналом в сфере обслуживания	1	+											
	Стратегическое управление персоналом	1	+											
	Методы прикладных исследований	3							+					
	Методы социологических исследований	3							+					

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Профессиональные компетенции											
			ПК-8	ПК-9	ПК-10	ПК-11	ПК-12	ПК-13	ПК-14	ПК-15	ПК-16	ПК-17	ПК-18	ПК-19
Блок 2	Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства	2		+		+								
	Гостиничные технологии	2		+		+								
	Вариативная часть													
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	2						+						
	Научно-исследовательская работа	1-3						+						
	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	2-4		+	+	+		+						
	Преддипломная практика	4	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+