


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

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 СЕРВИС

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Квалификация

Бакалавр

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Форма обучения

Очная

Образовательная программа высшего образования разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 г. № 1169.

РАЗРАБОТЧИКИ ОП ВО:

от университета:

зав. кафедрой управления персоналом,
сервиса и туризма

доцент кафедры управления персоналом,
сервиса и туризма

от работодателей:

руководитель студии спорта «Friends Fitness»

выполняющая обязанности, должность

ГАО «Общество с ограниченной ответственностью
«Искра»»
старший менеджер по продажам

ОП ВО СОГЛАСОВАНА:

Начальник учебно-методического
управления

Шестакова Е.В.

(Ф.И.О., подпись)

Ситжанова А.М.

(Ф.И.О., подпись)



Пилиухин В.О.

(Ф.И.О., подпись)

Н.А. Зинюхина

(Ф.И.О., подпись)

Краткое описание образовательной программы

Направление подготовки - 43.03.01 СЕРВИС.

Направленность (профиль) - «Социально-культурный сервис».

Квалификация, присваиваемая выпускникам - бакалавр.

Области профессиональной деятельности:

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

Объекты профессиональной деятельности:

потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

запросы потребителей (потребности клиентов — потребителей услуг);

процессы сервиса;

методы диагностики, моделирования и разработки материальных 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, к которым готовятся выпускники:

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

организационно-управленческая 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 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;

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.

Планируемые результаты освоения образовательной программы:

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими компетенциями:

Код	Наименование
общекультурными компетенциями (ОК):	
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):	
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 учетом требований потребителя
профессиональными компетенциями по видам деятельности (ПК):	
<i>организационно-управленческая деятельность</i>	
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	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
<i>научно-исследовательская деятельность</i>	
ПК-3	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-4	готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-5	готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса

Форма обучения – очная.

Срок получения образования по программе в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации составляет 4 года.

Трудоемкость образовательной программы - 240 зачетных единиц.

Обучение ведется на русском языке.

Сведения о профессорско-преподавательском составе, реализующего образовательную программу.

Реализация программы бакалавриата обеспечивается руководящими и научно-педагогическими работниками организации, 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 (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.

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
43.03.01 Сервис Социально-культурный сервис**

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общекультурные компетенции							
			ОК-1	ОК-2	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ОК-8
Блок 1	Базовая часть									
	Философия	4	+							
	История	1	+							
	Иностранный язык	1-4			+					
	Безопасность жизнедеятельности	6								+
	Физическая культура и спорт	6							+	
	Право	1						+		
	Русский язык и культура речи	2			+					
	Социокультурная коммуникация	4				+	+			
	Математика и информатика	1								
	Концепции современного естествознания	3	+				+			
	Сервисология	1								
	Сервисная деятельность	2								
	Профессиональная этика и этикет	2								
	Информационные технологии в сервисе	3								
	Менеджмент в сервисе	4			+					
	Маркетинг в сервисе	5								
	Основы предпринимательской деятельности в сервисе	2		+						
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	5								
	Метрология, стандартизация и сертификация	4								
	Пакеты прикладных программ	3								
	Психологический практикум	2				+				

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общекультурные компетенции							
			ОК-1	ОК-2	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ОК-8
	Экономическая теория	1		+						
	Инновации в социально-культурном сервисе и туризме	6								
	Вариативная часть									
	Культура здоровья	2					+		+	
	Экономика предприятий сервиса	3		+						
	Социально-экономическая статистика	4		+						
	Управление человеческими ресурсами	8				+				
	Экономика и социология труда	4				+				
	Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме	5								
	Организация бытового обслуживания населения	8								
	Гостиничное дело	6								
	Организация и обслуживание на предприятиях питания	6								
	Выставочное дело	7				+				
	Бизнес-планирование в сервисе	7								
	Налогообложение в сервисе и туризме	7		+						
	Экскурсоведение	4								
	Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме	3								
	Анализ хозяйственной деятельности предприятий в сфере сервиса	7								
	Транспортное обслуживание	5						+		
	Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	7								
	Технологии продаж	7								

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общекультурные компетенции							
			ОК-1	ОК-2	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ОК-8
	Информатика	2, 3								
	Деловые коммуникации в сервисе	8								
	История сервиса и туризма	1	+							
	Основы научно- исследовательской работы	1								
	Культурология	1				+	+			
	Социология	1				+	+			
	Эргономические основы сервисной деятельности	3								
	Эргономика в сервисе	3								
	Нормативно-законодательные основы сервисной деятельности	3						+		
	Нормативно-законодательное регулирование сервисной деятельности	3						+		
	Экономико-математические методы и модели	5								
	Эконометрика	5								
	Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха	6								
	Технические средства предприятий развлечения и отдыха	6								
	Стандарты обслуживания	5								
	Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе	5								
	Организационная культура	7				+				
	Корпоративная культура	7				+				
	Организационное поведение	8				+				
	Лидерство и управление командой	8				+				
	Конфликтология	5				+				
	Управление конфликтами и	5				+				

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общекультурные компетенции							
			ОК-1	ОК-2	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ОК-8
	стрессами									
	Мотивация трудовой деятельности	7		+						
	Оценка персонала	7								
	Общефизическая культура	1-5							+	
	Легкая атлетика	1-5							+	
	Тяжелая атлетика	1-5							+	
	Волейбол	1-5							+	
	Плавание	1-5							+	
	Настольный теннис	1-5							+	
	Аэробика	1-5							+	
Блок 2	Вариативная часть									
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	4								
	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	6								
	Научно-исследовательская работа	8								
	Преддипломная практика	8								

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общепрофессиональные компетенции		
			ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3
Блок 1	Базовая часть				
	Философия	4			
	История	1			
	Иностранный язык	1-4			
	Безопасность жизнедеятельности	6			
	Физическая культура и спорт	6			
	Право	1			
	Русский язык и культура речи	2			
	Социокультурная коммуникация	4			
	Математика и информатика	1	+		
	Концепции современного естествознания	3			
	Сервисология	1			+
	Сервисная деятельность	2		+	+
	Профессиональная этика и этикет	2		+	
	Информационные технологии в сервисе	3	+		
	Менеджмент в сервисе	4			+
	Маркетинг в сервисе	5		+	
	Основы предпринимательской деятельности в сервисе	2			+
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	5			+
	Метрология, стандартизация и сертификация	4		+	
	Пакеты прикладных программ	3	+		
	Психологический практикум	2			
	Экономическая теория	1			
	Инновации в социально- культурном сервисе и туризме	6			+
	Вариативная часть				
	Культура здоровья	2			
	Экономика предприятий	3			

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общепрофессиональные компетенции		
			ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3
	сервиса				
	Социально-экономическая статистика	4			
	Управление человеческими ресурсами	8			
	Экономика и социология труда	4			
	Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме	5		+	
	Организация бытового обслуживания населения	8			+
	Гостиничное дело	6			+
	Организация и обслуживание на предприятиях питания	6		+	
	Выставочное дело	7			
	Бизнес-планирование в сервисе	7	+	+	+
	Налогообложение в сервисе и туризме	7			
	Экскурсоведение	4		+	+
	Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме	3	+		
	Анализ хозяйственной деятельности предприятий в сфере сервиса	7			
	Транспортное обслуживание	5			+
	Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	7		+	
	Технологии продаж	7			+
	Информатика	2, 3	+		
	Деловые коммуникации в сервисе	8			
	История сервиса и туризма	1			
	Основы научно-исследовательской работы	1			

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общепрофессиональные компетенции		
			ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3
	Культурология	1			
	Социология	1			
	Эргономические основы сервисной деятельности	3			
	Эргономика в сервисе	3			
	Нормативно-законодательные основы сервисной деятельности	3			
	Нормативно-законодательное регулирование сервисной деятельности	3			
	Экономико-математические методы и модели	5	+		
	Эконометрика	5	+		
	Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха	6			+
	Технические средства предприятий развлечения и отдыха	6			+
	Стандарты обслуживания	5		+	
	Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе	5		+	
	Организационная культура	7			
	Корпоративная культура	7			
	Организационное поведение	8			
	Лидерство и управление командой	8			
	Конфликтология	5			
	Управление конфликтами и стрессами	5			
	Мотивация трудовой деятельности	7			
	Оценка персонала	7			
	Общефизическая культура	1-5			
	Легкая атлетика	1-5			

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общепрофессиональные компетенции		
			ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3
Блок 2	Тяжелая атлетика	1-5			
	Волейбол	1-5			
	Плавание	1-5			
	Настольный теннис	1-5			
	Аэробика	1-5			
	Вариативная часть				
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	4	+		
	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	6	+		
	Научно-исследовательская работа	8	+		
	Преддипломная практика	8		+	+

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Профессиональные компетенции				
			ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5
Блок 1	Базовая часть						
	Философия	4					
	История	1					
	Иностранный язык	1-4					
	Безопасность жизнедеятельности	6					
	Физическая культура и спорт	6					
	Право	1					
	Русский язык и культура речи	2					
	Социокультурная коммуникация	4					
	Математика и информатика	1					
	Концепции современного естествознания	3					
	Сервисология	1					
	Сервисная деятельность	2	+				
	Профессиональная этика и этикет	2					
	Информационные технологии в сервисе	3					
	Менеджмент в сервисе	4					
	Маркетинг в сервисе	5				+	
	Основы предпринимательской деятельности в сервисе	2				+	
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	5		+			+
	Метрология, стандартизация и сертификация	4			+		
	Пакеты прикладных программ	3					
	Психологический практикум	2					
	Экономическая теория	1					
	Инновации в социально- культурном сервисе и туризме	6					+
	Вариативная часть						
	Культура здоровья	2	+				
	Экономика предприятий	3			+		

Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Профессиональные компетенции				
		ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5
сервиса						
Социально-экономическая статистика	4		+			
Управление человеческими ресурсами	8				+	
Экономика и социология труда	4		+			
Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме	5				+	
Организация бытового обслуживания населения	8	+				
Гостиничное дело	6		+			
Организация и обслуживание на предприятиях питания	6		+			
Выставочное дело	7		+			
Бизнес-планирование в сервисе	7		+	+	+	+
Налогообложение в сервисе и туризме	7		+	+		
Экскурсоведение	4				+	
Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме	3			+		
Анализ хозяйственной деятельности предприятий в сфере сервиса	7		+			
Транспортное обслуживание	5		+			
Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса	7			+		
Технологии продаж	7	+				
Информатика	2, 3			+		
Деловые коммуникации в сервисе	8	+				
История сервиса и туризма	1			+		
Основы научно-исследовательской работы	1					+

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Профессиональные компетенции				
			ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5
	Культурология	1			+		
	Социология	1				+	
	Эргономические основы сервисной деятельности	3	+				
	Эргономика в сервисе	3	+				
	Нормативно-законодательные основы сервисной деятельности	3		+			
	Нормативно-законодательное регулирование сервисной деятельности	3		+			
	Экономико-математические методы и модели	5		+			
	Эконометрика	5		+			
	Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха	6	+				
	Технические средства предприятий развлечения и отдыха	6	+				
	Стандарты обслуживания	5	+				
	Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе	5		+			
	Организационная культура	7	+				
	Корпоративная культура	7	+				
	Организационное поведение	8	+				
	Лидерство и управление командой	8			+		
	Конфликтология	5			+		
	Управление конфликтами и стрессами	5			+		
	Мотивация трудовой деятельности	7			+		
	Оценка персонала	7			+		
	Общефизическая культура	1-5					
	Легкая атлетика	1-5					

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Профессиональные компетенции				
			ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5
Блок 2	Тяжелая атлетика	1-5					
	Волейбол	1-5					
	Плавание	1-5					
	Настольный теннис	1-5					
	Аэробика	1-5					
	Вариативная часть						
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	4			+		
	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	6	+	+	+		
	Научно-исследовательская работа	8			+	+	
	Преддипломная практика	8	+	+	+	+	+