

Минобрнауки России

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

Утверждено решением ученого совета

Протокол № 57 от 26.02.2021 г.

Первый проректор

С.В. Нотова



**Образовательная программа высшего образования**

**Уровень высшего образования**

**МАГИСТРАТУРА**

**Направление подготовки**

43.04.01 СЕРВИС

**Направленность (профиль)**

Экономика и менеджмент сервиса

**Квалификация**

Магистр

**Форма обучения**

Очная

Год набора 2021

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 08.06.2017 г. № 518.

**РАЗРАБОТЧИКИ ОП ВО:**

*от университета:*

зав. кафедрой управления персоналом,  
сервиса и туризма  
должность

доцент кафедры управления персоналом  
сервиса и туризма  
должность

доцент кафедры управления персоналом  
сервиса и туризма  
должность

*от работодателей:*

студия спорта «Friends Fitness», руководитель  
наименование организации, должность

ГАУК «Оренбургский губернаторский  
историко-краеведческий музей, старший  
научный сотрудник  
наименование организации, должность

**ОП ВО СОГЛАСОВАНА:**

Начальник учебно-методического  
управления

Шестакова Е.В.  
(Ф.И.О., подпись)

Ситжанова А.М.  
(Ф.И.О., подпись)

Четверикова Н.А.  
(Ф.И.О., подпись)

Пищухин В.О.  
(Ф.И.О., подпись)

Виноходова М.В.  
(Ф.И.О., подпись)

А.В. Зайцев  
(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.

Области и сферы профессиональной деятельности:

01 Образование и наука (в сфере научных исследований);

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания).

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.

Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники:

- научно-исследовательский;

- организационно-управленческий.

Планируемые результаты освоения образовательной программы:

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими компетенциями:

Код	Наименование
<b>универсальными компетенциями (УК):</b>	
<b>УК-1</b>	<b>Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</b>
	УК-1-В-1 Применяет основы познания и логического мышления, методы научного познания, в том числе методы решения проблемных ситуаций на основе системного подхода для выработки стратегии действий
	УК-1-В-2 Осуществляет критический анализ и синтез информации, анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, полученной из разных источников для выработки стратегии действий
	УК-1-В-3 Формулирует и аргументирует выводы и суждения на основе системного подхода для выработки стратегии действий
<b>УК-2</b>	<b>Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</b>
	УК-2-В-1 Понимает классическую структуру проекта, способы представления проекта с учетом жизненного цикла
	УК-2-В-2 Формулирует цели и задачи проекта, структурные этапы процесса организации проектной деятельности
	УК-2-В-3 Обладает навыками использования ресурсов при управлении проектом на всех этапах жизненного цикла
<b>УК-3</b>	<b>Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</b>
	УК-3-В-1 Понимает эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде
	УК-3-В-2 Генерирует идею, выбирает направления развития ее в проекте с учетом видовых характеристик и осуществляет взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде
	УК-3-В-3 Осуществляет организацию и руководство работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
<b>УК-4</b>	<b>Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на</b>

Код	Наименование
	<b>иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</b>
	УК-4-В-1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно-приемлемый стиль общения, средства взаимодействия с партнерами
	УК-4-В-2 Ведет деловую коммуникацию в письменной и электронной форме, учитывая социокультурные различия
	УК-4-В-3 Применяет современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
<b>УК-5</b>	<b>Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</b>
	УК-5-В-1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
	УК-5-В-2 Конструктивно взаимодействует с людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции
	УК-5-В-3 Осуществляет анализ и учитывает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
<b>УК-6</b>	<b>Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</b>
	УК-6-В-1 Понимает важность планирования целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
	УК-6-В-2 Реализует намеченные цели с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
	УК-6-В-3 Осуществляет реализацию приоритетов собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
<b>общепрофессиональными компетенциями (ОПК):</b>	
<b>ОПК-1</b>	<b>Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</b>
	ОПК-1-В-1 Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса
	ОПК-1-В-2 Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса
	ОПК-1-В-3 Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере
<b>ОПК-2</b>	<b>Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса</b>
	ОПК-2-В-1 Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса
	ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций
	ОПК-2-В-3 Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций
	ОПК-2-В-4 Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса
<b>ОПК-3</b>	<b>Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</b>
	ОПК-3-В-1 Умеет формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы
	ОПК-3-В-2 Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с

Код	Наименование
	требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
<b>ОПК-4</b>	<b>Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса</b>
	ОПК-4-В-1 Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса
	ОПК-4-В-2 Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса
	ОПК-4-В-3 Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
<b>ОПК-5</b>	<b>Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</b>
	ОПК-5-В-1 Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса
	ОПК-5-В-2 Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций
	ОПК-5-В-3 Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
<b>ОПК-6</b>	<b>Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</b>
	ОПК-6-В-1 Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
	ОПК-6-В-2 Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
	ОПК-6-В-3 Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
<b>ОПК-7</b>	<b>Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</b>
	ОПК-7-В-1 Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения
	ОПК-7-В-2 Демонстрирует умение осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной
	ОПК-7-В-3 Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам
	ОПК-7-В-4 Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся
<b>профессиональными компетенциями (ПК):</b>	
<b>ПК*-1</b>	<b>Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации</b>
	ПК*-1-В-1 Умеет проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса
	ПК*-1-В-2 Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий
	ПК*-1-В-3 Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса
<b>ПК*-2</b>	<b>Способен проводить исследование и научно-обосновывать внедрение и</b>

Код	Наименование
	<b>применение инновационных технологий в сфере сервиса</b>
	ПК*-2-В-1 Демонстрирует умение проводить исследования российского и зарубежного опыта внедрения технологических инноваций в сфере сервиса
	ПК*-2-В-2 Разрабатывает рекомендации по внедрению инновационных технологий в сфере сервиса
	ПК*-2-В-3 Демонстрирует навыки научного обоснования внедрения и применения инновационных технологий в сфере сервиса
<b>ПК*-3</b>	<b>Способен разрабатывать стратегию, политику управления персоналом, совершенствовать кадровые процессы на предприятиях сферы сервиса</b>
	ПК*-3-В-1 Умеет разрабатывать стратегию, политику управления персоналом, совершенствовать кадровые процессы на предприятиях сферы сервиса
	ПК*-3-В-2 Формирует стратегию, политику управления персоналом, совершенствует кадровые процессы на предприятиях сферы сервиса
<b>ПК*-4</b>	<b>Способен анализировать деятельность предприятий сервиса, управлять трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ</b>
	ПК*-4-В-1 Умеет использовать методы анализа в целях совершенствования деятельности предприятий сервиса
	ПК*-4-В-2 Демонстрирует умение анализировать деятельность предприятий сервиса, управлять трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ
	ПК*-4-В-3 Понимает и обосновывает особенности управления трудовым коллективом и обеспечивает предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ
<b>ПК*-5</b>	<b>Способен к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса</b>
	ПК*-5-В-1 Умеет анализировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий сервиса
	ПК*-5-В-2 Формирует возможные траектории развития предприятий сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
<b>ПК*-6</b>	<b>Способен обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности</b>
	ПК*-6-В-1 Умеет использовать нормативно-правовые акты в целях правовой защиты объектов интеллектуальной собственности
	ПК*-6-В-2 Понимает и обосновывает правовую защиту объектов интеллектуальной собственности предприятий сферы сервиса

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.

не менее 70 процентов численности педагогических работников Организации, участвующих в реализации программы магистратуры, и лиц, привлекаемых Организацией к реализации программы магистратуры на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), ведут научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

не менее 10 процентов численности педагогических работников Организации, участвующих в реализации программы магистратуры, и лиц, привлекаемых Организацией к реализации программы магистратуры на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), являются руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющими трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (имеют стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет).

не менее 60 процентов численности педагогических работников Организации и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности Организации на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), имеют ученую степень (в том числе ученую степень, полученную в иностранном государстве и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное в иностранном государстве и признаваемое в Российской Федерации).

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	Универсальные компетенции					
			УК-1	УК-2	УК-3	УК-4	УК-5	УК-6
Блок Б1.Д	Обязательная часть							
	Методология научных исследований	1	+					
	Теория и практика управления проектами	1		+				+
	Деловой иностранный язык	1				+		
	Деловая коммуникация в научной и профессиональной деятельности	1				+	+	+
	Организация образовательной деятельности и методика преподавания профессиональных дисциплин	1						+
	Прикладной менеджмент в сфере обслуживания	1						
	Управление качеством услуг и работ	2						
	Маркетинговые стратегии в сфере сервиса	2	+					
	Проектирование процесса оказания услуг	2		+				
	Бизнес-планирование в сервисе	2	+					
	Часть, формируемая участниками образовательных отношений							
	Прогнозирование и планирование сервисной деятельности	2						
	Инновационные технологии в сервисе	3						
	Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства	3						
	Экономический анализ	3						



	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Универсальные компетенции					
			УК-1	УК-2	УК-3	УК-4	УК-5	УК-6
	деятельности предприятия сервиса							
	Управление персоналом в сфере услуг	3			+			
	Управление организационной культурой	3			+			+
	Экономика и менеджмент ресторанного бизнеса	2						
	Технологии внедрения стандартов обслуживания	2						
Блок Б2.П	Обязательная часть							
	Ознакомительная практика	2	+					+
	Организационно-управленческая практика	3, 4	+					
	Часть, формируемая участниками образовательных отношений							
	Научно-исследовательская работа	1-3						
	Преддипломная практика	4						

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общепрофессиональные компетенции						
			ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ОПК-5	ОПК-6	ОПК-7
Блок Б1.Д	Обязательная часть								
	Методология научных исследований	1						+	
	Теория и практика управления проектами	1							
	Деловой иностранный язык	1							
	Деловая коммуникация в научной и профессиональной деятельности	1							
	Организация образовательной деятельности и методика преподавания профессиональных дисциплин	1							+
	Прикладной менеджмент в сфере обслуживания	1		+					
	Управление качеством услуг и работ	2			+				
	Маркетинговые стратегии в сфере сервиса	2				+			
	Проектирование процесса оказания услуг	2	+						
	Бизнес-планирование в сервисе	2					+		
	Часть, формируемая участниками образовательных отношений								
	Прогнозирование и планирование сервисной деятельности	2							
	Инновационные технологии в сервисе	3							
	Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства	3							
	Экономический анализ деятельности предприятия сервиса	3							
	Управление персоналом в сфере услуг	3							
	Управление организационной	3							

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Общепрофессиональные компетенции						
			ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ОПК-5	ОПК-6	ОПК-7
Блок Б2.П	культурой								
	Экономика и менеджмент ресторанного бизнеса	2							
	Технологии внедрения стандартов обслуживания	2							
	Обязательная часть								
	Ознакомительная практика	2						+	
	Организационно-управленческая практика	3, 4	+	+			+		
	Часть, формируемая участниками образовательных отношений								
	Научно-исследовательская работа	1-3							
	Преддипломная практика	4							

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Профессиональные компетенции					
			ПК*-1	ПК*-2	ПК*-3	ПК*-4	ПК*-5	ПК*-6
Блок Б1.Д	Обязательная часть							
	Методология научных исследований	1						
	Теория и практика управления проектами	1						
	Деловой иностранный язык	1						
	Деловая коммуникация в научной и профессиональной деятельности	1						
	Организация образовательной деятельности и методика преподавания профессиональных дисциплин	1						
	Прикладной менеджмент в сфере обслуживания	1						
	Управление качеством услуг и работ	2						
	Маркетинговые стратегии в сфере сервиса	2						
	Проектирование процесса оказания услуг	2						
	Бизнес-планирование в сервисе	2						
	Часть, формируемая участниками образовательных отношений							
	Прогнозирование и планирование сервисной деятельности	2	+				+	
	Инновационные технологии в сервисе	3	+	+				+
	Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства	3	+		+		+	
	Экономический анализ деятельности предприятия сервиса	3					+	
	Управление персоналом в сфере услуг	3			+	+		
	Управление организационной	3				+		

	Наименование дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом	Семестры	Профессиональные компетенции					
			ПК*-1	ПК*-2	ПК*-3	ПК*-4	ПК*-5	ПК*-6
	культурой							
	Экономика и менеджмент ресторанного бизнеса	2	+				+	
	Технологии внедрения стандартов обслуживания	2	+			+		
Блок Б2.П	Обязательная часть							
	Ознакомительная практика	2						
	Организационно-управленческая практика	3, 4						
	Часть, формируемая участниками образовательных отношений							
	Научно-исследовательская работа	1-3		+				
	Преддипломная практика	4	+	+	+	+	+	+