

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

"СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ М.К.АММОСОВА"
(СВФУ)

Нормоконтроль проведен

"18" март 2018 г.

Специалист УМО ИЯКН СВ РФ

С.С. Мултусова /С.С.Мултусова

Утверждаю:

Директор ИЯКН СВ РФ

Т.Г. Торотова /Т.Г. Торотова



ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Уровень высшего образования:

Бакалавр

Направление подготовки/специальность

43.03.01 Сервис

код и наименование направления подготовки/специальности

Профиль: Общий

наименование (направленности профиля)

Якутск, 2018 г.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Описание образовательной программы

Код и наименование специальности	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Общий
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Язык (языки), на котором (ых) осуществляется обучение	Русский язык
Управление образовательной программой	Руководитель программы: Борисова Айталиа Андриановна, зав. кафедрой социально-культурного сервиса и туризма, доцент, к.ф.н.; Члены коллегиального органа: - Андреева Елена Васильевна, к. пед. н., доцент кафедры СКСиТ - Винокурова Марфа Александровна, старший преподаватель кафедры СКСиТ; - Петухова Александра Афанасьевна, старший преподаватель кафедры СКСиТ; Выпускающая кафедра – Социально-культурного сервиса и туризма.
Основные характеристики образовательной программы	Форма обучения: очно-заочная Срок освоения: 4 года 6 месяцев Трудоемкость: 240 з.е. Сетевая форма реализации: нет Сведения о применении дистанционных технологий и электронного обучения: - возможность освоения образовательной программы с применением ДОТ и исключительно электронного обучения: нет - возможность освоения части образовательной программы с применением ДОТ и электронного обучения: да
Квалификация, присваиваемая выпускникам	Бакалавр
Основные работодатели	Министерство труда и социального развития РС (Я) Министерство культуры и духовного развития РС (Я) НП «Ассоциация гостеприимства» Республики Саха (Якутия) Гостиница «Тыгын Дархан» АО Гостиница «Лена» ООО МИП «Айан-Трэвел» ГБУ «Бизнес инкубатор» ГБУ РС(Я) «Якутский государственный объединённый музей истории и культуры народов Севера им. Ем. Ярославского» Национальный художественный музей РС (Я)
Целевая направленность	Выпускники общеобразовательных учреждений или образовательных организаций, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования. К освоению программы бакалавриата допускаются лица, имеющие среднее общее образование.

Структура программы	Структура программы бакалавриата включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную). Программа бакалавриата состоит из следующих блоков: Блок 1 Дисциплины (модули) – 213 з.е., в том числе базовая часть – 96 з.е., вариативная часть – 117 з.е. Блок 2 Практики – 18 з.е. Блок 3 Государственная итоговая аттестация – 9 з.е. Объем программы бакалавриата – 240 з.е.
Цели программы	Целью ОПОП бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис по профилю «Общий» является подготовка бакалавров, способных осуществлять профессиональную деятельность в области сервиса, обладающего качествами, удовлетворяющими требованиям потребителей и работодателей.
Характеристики профессиональной деятельности выпускников	Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений в сфере сервиса. Объектами профессиональной деятельности 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. Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата: Основной: - научно-исследовательская. Дополнительные: - организационно-управленческая; - производственно-технологическая; - сервисная. В соответствии с выбранным основным видом профессиональной деятельности данная ОПОП является программой академического бакалавриата. Задачи профессиональной деятельности: - 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; <i>Организационно-управленческая деятельность:</i> – 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; <i>Производственно-технологическая деятельность:</i> – 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; <i>Сервисная деятельность:</i> – 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.
Требования профессиональных стандартов (при наличии) или ЕКС	Профессиональные компетенции, установленные программой бакалавриата, сформированы на основе анализа требований, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, путем обобщения отечественного и регионального опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями региона, объединениями работодателей отрасли (сервис). Совокупность профессиональных компетенций, установленных программой, обеспечивает выпускнику способность осуществлять следующие виды профессиональной деятельности: - руководитель, заместитель руководителя, руководитель структурного подразделения, администратор предприятий сферы

	социально-культурного сервиса, (государственный, региональный, муниципальный, частный бизнес и др.); - специалист по организации проектной и инновационной деятельности, созданию новых сервисных продуктов и услуг на предприятиях социально-культурного сервиса; - специалист по внедрению клиентоориентированных технологий на предприятиях и учреждениях различных уровней (государственный, региональный, муниципальный, частный бизнес и др.); - специалист по работе с персоналом предприятий сферы сервиса различных уровней (государственный, региональный, муниципальный, частный бизнес и др.); - специалист по продвижению сервисных продуктов сервисных предприятий различных уровней (государственный, региональный, муниципальный, частный бизнес и др.) Протоколы согласования профессиональных компетенций и ОПОП с представителями профессионального сообщества и работодателями: - Протокол согласования ОПОП от 25.04.2017г. Министерство культуры и духовного развития РС(Я) - Протокол согласования ОПОП от 25.04.2017 г с ГБУ РС(Я) «Ресурсно-проектный центр» - Протокол согласования ОПОП от 25.04.2017 г с ГБУ «Бизнес-инкубатор» РС(Я) - Протокол согласования ОПОП от 25.04.2017г. Автономная некоммерческая организация «Якутская республиканская киносеть» - Протокол согласования ОПОП от 30.04.2017г. Ассоциация гостеприимства РС(Я) - Протокол согласования ОПОП 43.03.01 Сервис с основными работодателями от 10.05.2017 г.
Требования к результатам освоения программы (в соответствии с ФГОС ВО и указанием дополнительных компетенций)	В результате освоения программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные, профессиональные и университетские компетенции. Выпускник 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 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 должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК) по видам профессиональной деятельности: <i>организационно-управленческая деятельность:</i> - 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); <i>научно-исследовательская деятельность:</i> - 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); <i>производственно-технологическая деятельность:</i> - 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); <i>сервисная деятельность:</i>
--	---

	- 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 объёма процесса сервиса (ПК-11); - готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12); Выпускник должен обладать следующими университетскими компетенциями (УК): - способностью использовать знания по социально-экономическому и инновационному развитию регионов Северо-Востока России и циркумполярного мира в различных сферах деятельности (УК-2) - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на якутском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (УК-5) - способностью осмысливать значение литературы народов СВ РФ для сохранения языка, культуры и духовного развития личности (УК-7)
Дисциплины (модули)	Б1.Б.1 Философия Б1.Б.2 Иностранный язык Б1.Б.3 Русский язык и культура речи Б1.Б.4 Физическая культура Б1.Б.5 Безопасность жизнедеятельности Б1.Б.6 История Б1.Б.7 Основы права Б1.Б.8 Экономика Б1.Б.9 Основы учебной научно-исследовательской деятельности Б1.Б.10 Культурология Б1.Б.11 Социология Б1.Б.12 Психология сервиса Б1.Б.13 Математика Б1.Б.14 Информационные технологии в профессиональной деятельности Б1.Б.15 Сервисология Б1.Б.16 Сервисная деятельность Б1.Б.17 Психологический практикум Б1.Б.18 Профессиональная этика и этикет Б1.Б.19 Бизнес-планирование в сервисной деятельности Б1.Б.20 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.Б.21 Менеджмент Б1.Б.22 Маркетинг Б1.Б.23 Метрология, стандартизация и сертификация Б1.Б.24 Методы научных исследований

	Б1.Б.25	Управление персоналом предприятия в сфере сервиса
	Б1.Б.26	Деловой иностранный язык
	Б1.Б.27	Управление брендом
	Б1.В.ОД.1	Основы логистики в сервисе
	Б1.В.ОД.2	Организационно-представительские мероприятия в сферах сервиса и туризма
	Б1.В.ОД.3	Документоведение и документационное обеспечение
	Б1.В.ОД.4	История мировой культуры
	Б1.В.ОД.5	Индустрия гостеприимства
	Б1.В.ОД.6	Технология организации средств размещения
	Б1.В.ОД.7	Мерчандайзинг
	Б1.В.ОД.8	Технология организации питания на предприятиях сервиса
	Б1.В.ОД.9	Организация выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности
	Б1.В.ОД.10	Социокультурная деятельность в туристских центрах России и мира
	Б1.В.ОД.11	Реклама, PR и имидж в сервисе
	Б1.В.ОД.12	Социально-культурные особенности региона
	Б1.В.ОД.13	Ценообразование и управление затратами в сервисе
	Б1.В.ОД.14	Основы бухгалтерского учета и налогообложения
	Б1.В.ОД.15	Адаптация на рынке сервисных услуг
	Б1.В.ОД.16	Инновации в сервисе
	Б1.В.ОД.17	Коммуникативные технологии
	Б1.В.ОД.18	Санитарно-эпидемиологическая экспертиза в сервисе
	Б1.В.ОД.19	Правовое обеспечение сферы в сервисе и туризме
	Дисциплины по выбору:	
	Физическая культура и спорт	
	Б1.В.ДВ.1.1	Русский жестовый язык
	Б1.В.ДВ.1.2	Адаптивные компьютерные технологии в инклюзивном образовании студентов с проблемами зрения
	Б1.В.ДВ.2.1	Якутский язык и культура речи
	Б1.В.ДВ.2.2	Коммуникативный курс якутского языка
	Б1.В.ДВ.3.1	Литература народов Якутии
	Б1.В.ДВ.3.2	История якутской литературы
	Б1.В.ДВ.4.1	Региональная экономика Северо-Востока России
	Б1.В.ДВ.4.2	Качество и уровень жизни населения циркумполярных регионов мира
	Б1.В.ДВ.5.1	Семиотика социокультурного сервиса
	Б1.В.ДВ.5.2	Межкультурная коммуникация
	Б1.В.ДВ.6.1	Музееведение
	Б1.В.ДВ.6.2	Культурные традиции народов мира
	Б1.В.ДВ.7.1	Обычаи и традиции коренных малочисленных народов СВ РФ
	Б1.В.ДВ.7.2	Краеведение
	Б1.В.ДВ.8.1	Эстетика
	Б1.В.ДВ.8.2	История мирового этикета
	Б1.В.ДВ.9.1	Анимационная деятельность

	Б1.В.ДВ.9.2 Организация презентаций, встреч и приемов Б1.В.ДВ.10.1 Графический дизайн Б1.В.ДВ.10.2 Пропедевтика Б1.В.ДВ.11.1 Культура гостеприимства народов СВ РФ Б1.В.ДВ.11.2 Культура гостинично-ресторанного сервиса Б1.В.ДВ.12.1 Организация санаторно-курортной деятельности Б1.В.ДВ.12.2 Организация сервисного обслуживания ФТД.1 Конструирование и моделирование одежды
Практики	Учебная практика: Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Способ проведения учебной практики: выездная; стационарная. Производственная практика: Б2.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; Б2.П.2 Сервисная практика; Б2.П.3 Преддипломная практика; Б2.П.4 Научно-исследовательская работа Способ проведения производственной практики: выездная; стационарная.
Государственная итоговая аттестация	Б3.Г.1 Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена – 3 з.е. Б3.Д.1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты – 6 з.е.
Практическая подготовка	Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации следующих учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) практик, иных компонентов образовательной программы предусмотренных учебным планом: Б1.В.ОД.6 Технология организации средств размещения Б1.В.ОД.7 Мерчандайзинг Б1.В.ОД.8 Технология организации питания на предприятиях сервиса Б1.В.ОД.9 Организация выставочно-ярмарочной и конгрессной Б1.В.ОД.17 Коммуникативные технологии Б1.В.ДВ.1.1 Русский жестовый язык Б1.В.ДВ.1.2 Адаптивные компьютерные технологии в инклюзивном Б1.В.ДВ.2.2 Коммуникативный курс якутского языка Б1.В.ДВ.9.1 Анимационная деятельность Б1.В.ДВ.9.2 Организация презентаций, встреч и приемов Б1.В.ДВ.10.1 Графический дизайн Б1.В.ДВ.10.2 Пропедевтика Б1.В.ДВ.11.2 Культура гостинично-ресторанного сервиса Б1.В.ДВ.12.2 Организация сервисного обслуживания ФТД.1 Конструирование и моделирование одежды Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

	Б2.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; Б2.П.2 Сервисная практика; Б2.П.3 Преддипломная практика; Б2.П.4 Научно-исследовательская работа
Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации образовательной программы	Квалификация руководящих и научно-педагогических работников соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих и профессиональным стандартам. Доля штатных научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) составляет не менее 50% от общего количества научно-педагогических работников организации. 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 97 %, что соответствует требованию ФГОС (не менее 70 %). 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, присвоенное за рубежом и признаваемое в Российской Федерации), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата составляет 75%, что соответствует требованию ФГОС (не менее 70 %). Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программой бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата составляет 10 %, что соответствует требованию ФГОС (не менее 10 %).
Электронно-библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда	При реализации программы 43.03.01 Сервис бакалавриата каждый обучающийся в течении всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам и электронной информационно-образовательной среде СВФУ. Электронно-библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда СВФУ обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории СВФУ, так и вне её. Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-

	коммуникационных технологий и квалификацией работников, её использующих и поддерживающих.
Материально техническая база и учебно-методическое обеспечение	СВФУ располагает материально-технической базой, учебно-методическим обеспечением, необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения и электронными библиотечными системами. Библиотечный фонд СВФУ укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 50 экземпляров каждого издания из основной литературы, перечисленных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик. И не менее 25 экземпляров дополнительной литературы на 100 обучающихся.
Ведущие преподаватели	1. Борисова А.А., зав. каф., к. филос. н., доцент; 2. Андреева Е.В., доцент, к. пед. н.; 3. Охлопкова Д.К., доцент, к. пед. н.; 4. Филимонова Л.М., доцент, к.с/х наук; 5. Федорова С.Н., доцент, к. культурологии; 6. Малышева Н.В., к.фил.н., доцент; 7. Шелоховская Л.В., к.б.н, доцент 8. Петухова А.А., ст. преподаватель; 9. Винокурова М.А., ст. преподаватель; 10. Николаева Н.А., ст.преподаватель;
Перечень вступительных испытаний	Математика, русский язык, обществознание по результатам ЕГЭ. Вступительные испытания устанавливаются правилами приема в СВФУ им. М.К. Аммосова, которые утверждаются ежегодно.
Контакты	Кафедра социально-культурного сервиса и туризма института языков и культуры народов Северо-Востока РФ СВФУ ул. Кулаковского 42, ауд. 232 г. Якутск, 677000 К.н.: 8 (4112) 49-67-55 e-mail: skstur2012@mail.ru Instagram: @skstur_svfu