

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ М.К.АММОСОВА"
(СВФУ)

Нормоконтроль проведен
"05" мая 2017 г.
Специалист УМО ИЯКН СВ РФ
Сир /С.С.Мултусова

Утверждаю:
Директор ИЯКН СВ РФ
Л.Г. Тортоев



**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, 2017 г.

1.1. Описание образовательной программы¹

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 Айталига Андриановна, зав. кафедрой социально-культурного сервиса и туризма, доцент, к.ф.н.; Совет программы: - Андреева Елена Васильевна, к. пед. н., доцент кафедры СКСиТ - Винокурова Марфа Александровна, старший преподаватель кафедры СКСиТ; - Петухова Александра Афанасьевна, старший преподаватель кафедры СКСиТ; - Филимонова Людмила Михайловна, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма, к.с/х.н.
Основные характеристики образовательной программы	Форма обучения: очная Срок освоения: 4 года 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Министерство труда и социального развития РС (Я) 2. Министерство культуры и духовного развития РС (Я) 3. НП «Ассоциация гостеприимства» Республики Саха (Якутия) 4. Гостиница «Тыгын Дархан» 5. АО Гостиница «Лена» 6. ООО МИП «Айан-Трэвел» 7. ГБУ «Бизнес инкубатор» 8. ГБУ РС(Я) «Якутский государственный объединённый музей истории и культуры народов Севера им. Ем. Ярославского» 9. Национальный художественный музей РС (Я)
Целевая направленность	Выпускники общеобразовательных учреждений или образовательных организаций, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования.

¹Для размещения на сайте.

	К освоению программы бакалавриата допускаются лица, имеющие среднее общее образование.
Структура программы	<p>Структура программы бакалавриата включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную).</p> <p>Программа бакалавриата состоит из следующих блоков:</p> <p>Блок 1 Дисциплины (модули) – 213 з.е., в том числе базовая часть – 96 з.е., вариативная часть – 117 з.е.</p> <p>Блок 2 Практики – 18 з.е.</p> <p>Блок 3 Государственная итоговая аттестация – 9 з.е.</p> <p>Объем программы бакалавриата – 240 з.е.</p>
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	<p>Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений в сфере сервиса.</p> <p>Объектами профессиональной деятельности являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата:</p> <p>Основной:</p> <ul style="list-style-type: none"> - научно-исследовательская. <p>Дополнительные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационно-управленческая; - производственно-технологическая; - сервисная. <p>В соответствии с выбранным основным видом профессиональной деятельности данная ОПОП является программой академического бакалавриата.</p> <p>Задачи профессиональной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - научно-исследовательская деятельность; - разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; - участие в исследованиях потребительского спроса;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Организационно-управленческая деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Производственно-технологическая деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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.
<p>Требования профессиональных стандартов (при наличии) или ЕКС</p>	<p>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).</p> <p>Совокупность профессиональных компетенций, установленных программой, обеспечивает выпускнику способность осуществлять следующие виды профессиональной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.);

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) <p>Протоколы согласования профессиональных компетенций и ООП с представителями профессионального сообщества и работодателями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Требования к результатам освоения программы (в соответствии с ФГОС ВО и указанием дополнительных компетенций)</p>	<p>В результате освоения программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные, профессиональные и университетские компетенции.</p> <p>Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); <p>Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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:
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);

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)
- способность 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)

<p>Дисциплины (модули)</p>	<p> 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 Психодиагностика Б1.Б.18 Психологический практикум Б1.Б.19 Профессиональная этика и этикет Б1.Б.20 Основы предпринимательской деятельности Б1.Б.21 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.Б.22 Менеджмент Б1.Б.23 Маркетинг Б1.Б.24 Метрология, стандартизация и сертификация Б1.Б.25 Методы научных исследований Б1.Б.26 Управление персоналом предприятия в сфере сервиса Б1.Б.27 Деловой иностранный язык Б1.В.ОД.1 Основы логистики в сервисе Б1.В.ОД.2 Реклама и связь с общественностью Б1.В.ОД.3 Документоведение и документационное обеспечение Б1.В.ОД.4 Индустрия гостеприимства Б1.В.ОД.5 Технология организации средств размещения Б1.В.ОД.6 Мерчандайзинг Б1.В.ОД.7 Технология организации питания на предприятиях сервиса Б1.В.ОД.8 Организация выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности Б1.В.ОД.9 Социокультурная деятельность в туристских центрах России и мира Б1.В.ОД.10 Реклама, PR и имидж в сервисе Б1.В.ОД.11 Социально-культурные особенности региона Б1.В.ОД.12 Ценообразование и управление затратами в сервисе Б1.В.ОД.13 Основы бухгалтерского учета и налогообложения Б1.В.ОД.14 Адаптация на рынке сервисных услуг Б1.В.ОД.15 Инновации в сервисе Б1.В.ОД.16 Конфликтология Б1.В.ОД.17 Санитарно-эпидемиологическая экспертиза в сервисе Б1.В.ОД.18 История мировой культуры Б1.В.ОД.19 Правовое обеспечение сферы в сервисе и туризме Дисциплины по выбору: Физическая культура и спорт Б1.В.ДВ.1.1 Информатика </p>
--------------------------------	--

	<p>Б1.В.ДВ.1.2 Адаптивные компьютерные технологии в инклюзивном образовании студентов с проблемами зрения</p> <p>Б1.В.ДВ.2.1 Якутский язык и культура речи</p> <p>Б1.В.ДВ.2.2 Коммуникативный курс якутского языка</p> <p>Б1.В.ДВ.3.1 Литература народов Якутии</p> <p>Б1.В.ДВ.3.2 История якутской литературы</p> <p>Б1.В.ДВ.4.1 Региональная экономика Северо-Востока России</p> <p>Б1.В.ДВ.4.2 Качество и уровень жизни населения циркумполярных регионов мира</p> <p>Б1.В.ДВ.5.1 Семиотика социокультурного сервиса</p> <p>Б1.В.ДВ.5.2 Межкультурная коммуникация</p> <p>Б1.В.ДВ.6.1 Музееведение</p> <p>Б1.В.ДВ.6.2 Культурные традиции народов мира</p> <p>Б1.В.ДВ.7.1 Обычай и традиции коренных малочисленных народов СВ РФ</p> <p>Б1.В.ДВ.7.2 Краеведение</p> <p>Б1.В.ДВ.8.1 Эстетика</p> <p>Б1.В.ДВ.8.2 История мирового этикета</p> <p>Б1.В.ДВ.9.1 Анимационная деятельность</p> <p>Б1.В.ДВ.9.2 Организация презентаций, встреч и приемов</p> <p>Б1.В.ДВ.10.1 Графический дизайн</p> <p>Б1.В.ДВ.10.2 Пропедевтика</p> <p>Б1.В.ДВ.11.1 Культура гостеприимства народов СВ РФ</p> <p>Б1.В.ДВ.11.2 Культура гостинично-ресторанного сервиса</p> <p>Б1.В.ДВ.12.1 Организация санаторно-курортной деятельности</p> <p>Б1.В.ДВ.12.2 Организация сервисного обслуживания</p> <p>ФТД.1 Ресторанный сервис и этикет</p>
Практики	<p>Учебная практика:</p> <p>Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности</p> <p>Способ проведения учебной практики: выездная; стационарная.</p> <p>Производственная практика:</p> <p>Б2.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;</p> <p>Б2.П.2 Сервисная практика;</p> <p>Б2.П.3 Преддипломная практика;</p> <p>Б2.П.4 Научно-исследовательская работа</p> <p>Способ проведения производственной практики: выездная; стационарная.</p>
Государственная итоговая аттестация	<p>Б3.Г.1 Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена – 3 з.е.</p> <p>Б3.Д.1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты – 6 з.е.</p>
Практическая подготовка	<p>Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации следующих учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) практик, иных компонентов образовательной программы предусмотренных учебным планом:</p> <p>Б1.В.ОД.5 Технология организации средств размещения</p> <p>Б1.В.ОД.6 Мерчандайзинг</p> <p>Б1.В.ОД.7 Технология организации питания на предприятиях сервиса</p>

	<p>Б1.В.ОД.8 Организация выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности</p> <p>Б1.В.ДВ.1.1 Информатика</p> <p>Б1.В.ДВ.1.2 Адаптивные компьютерные технологии в инклюзивном образовании студентов с проблемами зрения</p> <p>Б1.В.ДВ.2.2 Коммуникативный курс якутского языка</p> <p>Б1.В.ДВ.9.1 Анимационная деятельность</p> <p>Б1.В.ДВ.9.2 Организация презентаций, встреч и приемов</p> <p>Б1.В.ДВ.10.1 Графический дизайн</p> <p>Б1.В.ДВ.10.2 Пропедевтика</p> <p>Б1.В.ДВ.11.2 Культура гостинично-ресторанного сервиса</p> <p>Б1.В.ДВ.12.2 Организация сервисного обслуживания</p> <p>ФТД.1 Ресторанный сервис и этикет</p> <p>Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности</p> <p>Б2.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;</p> <p>Б2.П.2 Сервисная практика;</p> <p>Б2.П.3 Преддипломная практика;</p> <p>Б2.П.4 Научно-исследовательская работа</p>
<p>Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации образовательной программы</p>	<p>Квалификация руководящих и научно-педагогических работников соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих и профессиональным стандартам.</p> <p>Доля штатных научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) составляет не менее 50% от общего количества научно-педагогических работников организации.</p> <p>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 %).</p> <p>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 %).</p> <p>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</p>

	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	<ol style="list-style-type: none"> 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. Шелуховская 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_svf