

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»  
(ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»)

ПРИНЯТО  
решением Ученого совета  
ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»,  
протокол № 9 от «27» марта 2019 г.



**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Направление подготовки (специальность)  
43.03.01 СЕРВИС

Уровень высшего образования  
Бакалавриат

**Направленность (профиль) образовательной программы**  
**Организация сервисной деятельности**

**Квалификация (степень) выпускника - бакалавр**

Нормативный срок освоения  
основной профессиональной образовательной программы - 4 года

Форма обучения очная

ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис  
утвержден приказом Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. N 514

Казань 2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	<b>3</b>
1.1	Назначение основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)	3
1.2	Нормативные документы для разработки ОПОП ВО	3
1.3.	Перечень сокращений	3
<b>2.</b>	<b>ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ</b>	<b>4</b>
2.1.	Общее описание профессиональной деятельности выпускников	4
2.2.	Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС ВО	4
2.3.	Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников	4
<b>3.</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, РЕАЛИЗУЕМОЙ В РАМКАХ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ 43.03.01 СЕРВИС</b>	<b>9</b>
3.1.	Направленности (профили) образовательной программы в рамках направления подготовки (специальности)	9
3.2.	Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы	9
3.3.	Формы обучения	9
3.4	Объем программы	9
3.5.	Срок получения образования	10
<b>4.</b>	<b>ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	<b>10</b>
4.1.	Требования к планируемым результатам освоения образовательной программы, обеспечиваемым дисциплинами (модулями) и практиками обязательной части	10
4.1.1.	Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения	10
4.1.2.	Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения	12
4.1.3	Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения	14
<b>5.</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОПОП ВО</b>	<b>17</b>
5.1.	Объем обязательной части образовательной программы	17
5.2.	Виды и типы практик	16
5.3.	Учебный план и календарный учебный график	18
5.4.	Рабочие программы дисциплин (модулей) и практик	18
5.5.	Рекомендации по разработке фондов оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям) и практикам	18
5.6.	Программа государственной итоговой аттестации	19
<b>6.</b>	<b>УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ по ОПОП ВО</b>	<b>19</b>
6.1.	Общесистемные требования к реализации программы ОПОП ВО	19
6.2.	Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы ОПОП ВО	20
6.3.	Требования к кадровым условиям реализации программы ОПОП ВО	21
6.4.	Требования к финансовым условиям реализации программы ОПОП ВО	22
6.5.	Требования к применяемым механизмам оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по ОПОП ВО	22
<b>7.</b>	<b>РАЗРАБОТЧИКИ</b>	<b>23</b>
	<b>Приложение 1</b>	
	<b>Приложение 2</b>	
	<b>Приложение 3</b>	

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**  
**ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -бакалавриата**  
**по направлению подготовки**  
**43.03.01 Сервис**  
**Направленность (профиль) образовательной программы**  
**Организация сервисной деятельности**  
**Квалификация (степень) выпускника - бакалавр**

1.1 Назначение основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО).

Основная профессиональная образовательная программа бакалавриата (далее – ОПОП) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – организация сервисной деятельности, реализуемая ФГБОУ ВО «Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма» (далее Академия), представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную Академией самостоятельно с учетом требований рынка труда на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (квалификация (степень) «бакалавр»), утвержден приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514. (Зарегистрирован Минюстом России 29.06.2017 г. № 47233).

Назначение основной образовательной программы высшего образования состоит в том, что она определяет требования к результатам образования, показывает, как эти цели могут быть достигнуты к определенным срокам и на основе задаваемых индикаторов позволяет контролировать процесс достижения целей.

1.2 Нормативные документы для разработки ОПОП ВО

– Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис и уровню высшего образования Бакалавриат, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 514 (далее – ФГОС ВО);

– Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета, утвержденный приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 года № 301 (далее – Порядок организации образовательной деятельности);

– Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636;

– Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, утвержденное приказом Минобрнауки России от 27 ноября 2015 г. № 1383.

1.3 Перечень сокращений

– ЕКС – единый квалификационный справочник

– з.е. – зачетная единица

- ОПОП – основная профессиональная образовательная программа
- ОТФ - обобщенная трудовая функция
- ОПК – общепрофессиональные компетенции
- ПК – профессиональные компетенции
- ПООП – примерная основная образовательная программа
- ПС – профессиональный стандарт
- УГСН – укрупненная группа направлений и специальностей
- УК – универсальные компетенции
- ФЗ – Федеральный закон
- ФГОС ВО – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования
- ФУМО – федеральное учебно-методическое объединение

## **2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ**

### **2.1. Общее описание профессиональной деятельности выпускников.**

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 33 Сервис, оказание услуг населению
- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности

Типы задач профессиональной деятельности выпускников:

- сервисный
- организационно-управленческий

Перечень основных объектов (или областей знания) профессиональной деятельности выпускников:

- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги,
- организации сферы сервиса,
- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы,
- потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности,
- первичные трудовые коллективы.

### **2.2. Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС**

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки, приведен в Приложении 1.

Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программ высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, представлен в Приложении 2.

### 2.3. Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников

Область профессиональной деятельности по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности(или области знания)
33 Сервис, оказание услуг населению	сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	организационно - управленческий	- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;

	проектный	- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	технологический	- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные системы для осуществления процесса сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	исследовательский	- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности; - участие в разработке инновационных проектов по повышению	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;

		энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности	сервисный	- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	организационно - управленческий	- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
	проектный	- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и

	компьютерного моделирования и проектирования.	сопутствующие услуги;
технологический	- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
исследовательский	- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий осуществления сервисной деятельности - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.	сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги



### **3. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ, РЕАЛИЗУЕМЫХ В РАМКАХ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ 43.03.01 Сервис**

#### **3.1. Направленности (профили) образовательных программ в рамках направления подготовки (специальности)**

При разработке программы бакалавриата 43.03.01 Сервис установлена направленность (профиль) «Организация сервисной деятельности», которая соответствует направлению подготовки в целом и конкретизирует содержание программы бакалавриата в рамках направления подготовки путем ориентации ее на: область (области) профессиональной деятельности:

- 33 Сервис, оказание услуг населению;
- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности.

Типы задач профессиональной деятельности выпускников:

- сервисный
- организационно-управленческий.

Выбор данных типов задач профессиональной деятельности продиктован выбранным потребностями рынка труда и актуальными запросами работодателей г.Казани, Республики Татарстан и Приволжского Федерального округа.

Сервисная деятельность охватывает значительную сферу общественных отношений, связанных с разработкой, производством и предоставлением различных видов услуг. Сервисная деятельность основана на организации процесса обслуживания, его оптимизации с точки зрения удобства для потребителя.

Сервисная деятельность является сложно организованным процессом, обеспечивающим квалифицированным персоналом и ресурсами организации, с соблюдением требований стандартов обслуживания, а также соответствием оказываемых услуг запросам потребителей.

Область профессиональной деятельности выпускников: процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

#### **3.2. Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательных программ.**

Выпускникам образовательной программы 43.03.01 Сервис присваивается квалификация «бакалавр».

#### **3.3. Формы обучения** Очная.

#### **3.4 Объем программы**

Объем программы 240 зачетных единиц (далее – з.е.) (1 з.е. равна 36 академическим часам) за весь период обучения в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению и включает все виды аудиторной и самостоятельной работы студента, практики и время, отводимое на контроль качества освоения студентом ОПОП ВО.

Объем программы бакалавриата, реализуемой за один учебный год по очной форме обучения, составляет 60 з.е.

Реализация ОПОП ВО не осуществляется исключительно с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Реализуемая ОПОП ВО не использует сетевую форму.

Образовательная деятельность по ОПОП ВО осуществляется на русском языке.

### 3.5. Срок получения образования

при очной форме обучения - 4 года

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов срок обучения может быть продлен по индивидуальному плану, но не более чем на один год по сравнению со сроком, установленным для соответствующей формы обучения.

## 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1. Требования к планируемым результатам освоения образовательной программы, обеспечиваемым дисциплинами (модулями) и практиками обязательной части

4.1.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	<b>УК-1</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>УК-1.1</b> Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач
Разработка и реализация проектов	<b>УК-2</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<b>УК 2.1</b> Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.
Командная работа и лидерство	<b>УК-3</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>УК.3.1</b> Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.
Коммуникация	<b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b>УК 4.1</b> Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)

		языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.
Межкультурное взаимодействие	<b>УК-5</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<b>УК 5.1</b> Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных.
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	<b>УК-6</b> Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<b>УК 6.1</b> Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.
	<b>УК-7</b> Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<b>УК 7.1</b> Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации полноценной социальной и профессиональной деятельности.
Безопасность жизнедеятельности	<b>УК-8</b> Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<b>УК 8.1</b> Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятиях по предотвращению чрезвычайных ситуаций; разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения

#### 4.1.2. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	<p><b>ОПК-1</b> Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.</p>	<p><b>ОПК-1.1.</b> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. <b>ОПК-1.2.</b> Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность организации. <b>ОПК-1.3.</b> Знает и умеет использовать технологические инновации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации.</p>
Управление	<p><b>ОПК-2</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.</p>	<p><b>ОПК-2.1.</b> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. <b>ОПК-2.2.</b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. <b>ОПК-2.3.</b> Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>
Качество	<p><b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>	<p><b>ОПК-3.1.</b> Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. <b>ОПК-3.2.</b> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международным и национальным стандартами. <b>ОПК-3.3.</b> Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.</p>

Маркетинг	<b>ОПК-4</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.	<b>ОПК-4.1.</b> Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей, конкурентов <b>ОПК-4.2.</b> Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий. <b>ОПК-4.3.</b> Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.
Экономика	<b>ОПК-5</b> Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.	<b>ОПК-5.1.</b> Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса. <b>ОПК-5.2.</b> Принимает экономически обоснованные управленческие решения. <b>ОПК-5.3</b> Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности.
Право	<b>ОПК-6</b> Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.	<b>ОПК-6.1.</b> Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области. <b>ОПК-6.2.</b> Соблюдает законодательство РФ о предоставлении услуг. <b>ОПК-6.3.</b> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
Безопасность обслуживания	<b>ОПК-7</b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	<b>ОПК-7.1.</b> Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. <b>ОПК-7.2.</b> Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности.

#### 4.1.3 Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Задача ПД	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
<p>- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p><b>ПКУВ-1.</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>	<p><b>ПК УВ -1.1.</b> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. <b>ПК УВ -1.2.</b> Участвует в разработке системы клиентских отношений. <b>ПК УВ -1.3.</b> Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.</p>
<p>- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; - выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений; - организация контактной зоны для обслуживания потребителей; - оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p><b>ПКУВ-2</b> Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p><b>ПКУВ-2.1</b> Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение <b>ПКУВ-2.2</b> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания <b>ПКУВ-2.3.</b> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений</p>

<p>-проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия; - разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.</p>	<p>сервисные системы включающие разработку проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные сопутствующие услуги;</p>	<p><b>ПКУВ-3</b> Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</p>	<p><b>ПКУВ- 3.1</b> Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами <b>ПКУВ -3.2</b> Применяет методы управления проектами <b>ПКУВ-3.3</b> Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса.</p>
<p>- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные систем для осуществления процесса сервиса.</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p><b>ПКУВ-4</b> Способен к разработке технологии процесса сервиса</p>	<p><b>ПКУВ-4.1.</b> Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса <b>ПКУВ-4.2.</b> Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов <b>ПКУВ-4.3.</b> Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</p>
<p>- исследования конкурентной среды и рынка услуг; - исследования потребительского спроса; - участие в разработке инновационных технологий</p>	<p>сервисные системы, включающие разработку проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;</p>	<p><b>ПКУВ-5.</b> Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p><b>ПКУВ-5.1.</b> Использует организационноуправленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. <b>ПКУВ-5.2.</b> Применяет информационно-технологические инновации,</p>

<p>осуществления сервисной деятельности - участие в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса.</p>			<p>связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений  <b>ПКУВ-5.3.</b>          Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p>
<p>- участие в организационно-управленческой деятельности различных видов предприятий сервиса.</p>	<p>сервисные системы включающие разработку проектирование услуг и сервисному сопровождению, основные, дополнительные сопутствующие услуги;</p>	<p><b>ПКУВ-6</b>          Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p><b>ПКУВ-6.1.</b>          Применяет сервисные технологии  <b>ПКУВ-6.2.</b>          Устанавливает деловые связи  <b>ПКУВ-6.3</b>          Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания.</p>
<p>-организация и координирование совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p>	<p>сервисные системы включающие разработку проектирование услуг и сервисному сопровождению, основные, дополнительные сопутствующие услуги;</p>	<p><b>ПКУВ-7.</b>          Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).</p>	<p><b>ПКУВ-7.1.</b>          Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции  <b>ПКУВ-7.2.</b>          Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса  <b>ПКУВ-7.3</b>          Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>



## 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОПОП

### 5.1. Объем обязательной части образовательной программы

ОПОП включает обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную). Объем обязательной части, без учета объема государственной итоговой аттестации, должен составлять не менее 45 процентов общего объема программы бакалавриата. К обязательной части программы бакалавриата относятся дисциплины (модули) и практики, обеспечивающие формирование общепрофессиональных компетенций, а также профессиональных компетенций.

В соответствии с ФГОС ВО структура программы бакалавриата включает следующие блоки:

Блок 1 «Дисциплины (модули)»;

Блок 2 «Практика»;

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация».

Программа бакалавриата должна обеспечивать реализацию дисциплин (модулей) по философии, истории (истории России, всеобщей истории), иностранному языку, безопасности жизнедеятельности в рамках Блока 1 «Дисциплины(модули)». Программа бакалавриата должна обеспечивать реализацию дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту: в рамках Блока 1 «Дисциплины (модули)» в объеме не менее 2 з.е.; в рамках элективных дисциплин (модулей) в очной форме обучения в объеме не менее 328 академических часов, которые являются обязательными для освоения, не переводятся в з.е. и не включаются в объем программы бакалавриата.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в порядке, установленном организацией. Для инвалидов и лиц с ОВЗ организация устанавливает особый порядок освоения дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту с учетом состояния их здоровья.

### 5.2. Виды и типы практик

5.2.1. В Блок 2 «Практика» входят учебная и производственная практики (далее вместе – практики)

Типы учебной практики:

– ознакомительная практика.

Типы производственной практики:

– организационно-управленческая практика;

– преддипломная практика;

– сервисная практика.

Практики реализуются в дискретной форме по периодам проведения практик.

Практика для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ) проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Выбор мест прохождения практик для студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ производится с учетом требований их доступности для данных обучающихся и рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида. Формы проведения практики для инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливаются с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья

При направлении инвалида в организацию для прохождения предусмотренной учебным планом практики Академия согласовывает с организацией условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные

рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых студентом-инвалидом трудовых функций.

5.2.2.В Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входят:

- подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;
- подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы.

Процедура государственной итоговой аттестации выпускников инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривает предоставление необходимых технических средств и оказание технической помощи при необходимости. При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки к государственному экзамену и защите ВКР.

5.3. Учебный план и календарный учебный график

Учебный план по направлению подготовки 43.03.03 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы Организация сервисной деятельности представлен в Приложении 3.

Календарный учебный график по направлению подготовки 43.03.03 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы Организация сервисной деятельности представлен в Приложении 4.

5.4. Рабочие программы дисциплин (модулей) и практик

Аннотации рабочих программ дисциплин (модулей) и практик представлены в Приложении 5.

5.5. Рекомендации по разработке фондов оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям) и практикам

Фонды оценочных средств формируются в соответствии с Положением о фондах оценочных средств вуза.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО должны быть разработаны фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. В оценочные фонды рекомендуется включать: контрольные вопросы и типовые задания для практических занятий, лабораторных и контрольных работ, зачетов и экзаменов; банки тестовых заданий и компьютерные тестирующие программы; примерную тематику курсовых проектов/работ, рефератов и т.п., а также иные формы контроля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

При разработке оценочных средств учитываются многообразные связи между знаниями, умениями, трудовыми действиями, приобретаемыми в рамках отдельных дисциплин, модулей, практик. При проектировании оценочных средств ориентируются на оценку способностей обучающихся к творческой деятельности, готовности вести поиск решения новых задач, связанных с недостаточностью конкретных специальных знаний и отсутствием общепринятых алгоритмов профессионального поведения.

Помимо индивидуальных оценок рекомендуется использовать групповые оценки и взаимооценки: рецензирование обучающимися работ друг друга, оппонирование рефератов, проектов, отчетов по практике. Важным элементом оценивания является экспертная оценка качества подготовки со стороны работодателей.

Для оценки степени сформированности компетенций обучающихся как по отдельным дисциплинам, так и модулям, в целом, рекомендуется привлекать преподавателей смежных дисциплин.

Для оценки качества освоения образовательных программ осуществляется текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация студентов.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплин (модулей) и прохождения практик, промежуточная аттестация обучающихся (далее –

промежуточная аттестация) – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплинам (модулям) и прохождения практик (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ/проектов).

Организация текущего контроля успеваемости осуществляется в соответствии с учебным планом направления подготовки. Предусмотрены следующие виды текущего контроля успеваемости: контрольные работы, тестирование и др.

Экзамены и зачеты являются промежуточными формами контроля изученных учебных дисциплин (модулей), практик. Прием экзаменов и зачетов производится в том порядке и объеме, который установлен учебным планом по каждой дисциплине (модулю), практике.

Методические рекомендации по разработке ФОС приведены в Приложении 6.

#### 5.6. Программа государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация (ГИА) осуществляется после освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы в полном объеме. ГИА включает в себя: подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена и подготовку к защите и защите выпускной квалификационной работы.

Процедура государственной итоговой аттестации выпускников инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривает предоставление необходимых технических средств и оказание технической помощи при необходимости. При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки к государственному экзамену и защите ВКР.

Программа государственной итоговой аттестации представлена в Приложении 7.

## **6. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОПОП ВО**

### 6.1. Общесистемные требования к реализации программы ОПОП ВО

Академия располагает на праве собственности и ином законном основании материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы бакалавриата по Блоку 1 «Дисциплины (модули)» и Блоку 3 «Государственная итоговая аттестация» в соответствии с учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде Академии из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), как на территории Академии, так и вне ее. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды созданы с использованием ресурсов Академии. Электронная информационно-образовательная среда Академии обеспечивает: доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), практик; формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы. Академия реализует программу бакалавриата с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, электронная информационнообразовательная среда Академии дополнительно обеспечивает: фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов

освоения программы бакалавриата; проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий; взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет». Функционирование электронной информационно-

образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

6.2. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы ОПОП ВО.

6.2.1. Академия, реализующая ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы организация сервисной деятельности располагает соответствующей действующим санитарно-техническим нормам, материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом.

Для проведения занятий всех типов, предусмотренных ОПОП ВО, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, выделяются специальные помещения (учебные аудитории). Кроме того, вуз предусматривает также помещения для самостоятельной работы и лаборатории, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) в соответствии с требованиями п. 4.3 ФГОС ВО.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной учебной мебелью и техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам (столы, стулья, преподавательские кафедры, учебные настенные и интерактивные доски, стенды, наглядные материалы, раздаточные материалы). Проекционное оборудование предусмотрено для проведения всех лекционных занятий по всем дисциплинам учебного плана.

Для проведения занятий с использованием информационных технологий выделяются компьютерные классы, имеющие компьютеры с необходимым программным обеспечением. Требования к программному обеспечению определяются рабочими программами дисциплин.

Каждому обучающемуся по основной образовательной программе обеспечен доступ к изданиям периодической печати по профилю программы.

Обучающиеся инвалиды и лица с ОВЗ обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации: для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля; для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа; для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

6.2.2. Содержание учебно-методического обеспечения ОПОП ВО включает: рабочие программы дисциплин (модулей), рабочие программы практик, программа итоговой государственной аттестации, фонды оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации, для практик и государственного экзамена, методические материалы для практических (семинарских), лабораторных занятий и самостоятельной работы студентов, а также иные материалы, указанные в рабочих программах дисциплин.

Учебно-методическая обеспеченность образовательной программы составляет 100 процентов. Ежегодно актуализируются рабочие программы дисциплин (модулей), практик, в части, рекомендуемой литературы, программного обеспечения, используемых методов или технологий преподавания, корректировки содержания дисциплин и т.п. с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Требования по структуре, содержанию, оформлению и утверждению учебно-методических материалов устанавливаются локальными нормативными актами вуза.

Курсовые работы (проекты), текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачеты и экзамены) рассматриваются как вид учебной работы по дисциплине и выполняются в пределах трудоемкости, отводимой на ее изучение.

Форма и вид отчетности обучающихся о прохождении практики определяются локальным нормативным актом вуза. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка.

6.2.3. В Академии сформирована электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), отвечающая требованиям п. 4.2.2 ФГОС ВО.

Академия ведет электронные портфолио обучающихся, в состав которых включены: грамоты, дипломы, работы обучающихся (курсовые, контрольные, рефераты, расчетные задания и т.п.), рецензии и оценки на эти работы.

Академия обеспечена необходимым комплектом специализированного лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит ежегодному обновлению).

Рекомендуемое лицензионное программное обеспечение (минимум одна программа лицензионная) по направлениям:

Система обучения с применением элементов дистанционных образовательных технологий //Официальный сайт ФГБОУ ВО "Поволжская ГАФКСиТ" [Электронный ресурс]. - Режим доступа <http://do.sportacadem.ru/> (регистрация в системе в соответствии с внутренним порядком ФГБОУ ВО "Поволжская ГАФКСиТ").

Демо-версия программы для ЭВМ: компьютерная деловая игра «Бизнес-Курс: Корпорация-Плюс. Версия 4» - режим доступа: <http://www.vkkb.ru/demo.html>

Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Демо-версия программы для ЭВМ: система автоматизации туроператора «САМО-тур».

Демо-версия программы для ЭВМ: программный комплекс для автоматизации деятельности туроператоров «Мастер-Тур».

Бесплатная версия программы статистического анализа StatPlus LE. Версия 6. AnalystSoft Inc., Режим доступа: [www.analystsoft.com/ru/](http://www.analystsoft.com/ru/) (бесплатная версия).

6.2.4. Образовательная организация обеспечивает обучение по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с п.4.3.5 ФГОС ВО.

6.3. Требования к кадровым условиям реализации программы ОПОП ВО.

Реализация программы бакалавриата обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы бакалавриата на иных условиях.

Кадровые условия реализации образовательной программы соответствуют требованиям п.4.4 ФГОС ВО.

Квалификация педагогических работников Академии должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Не менее 70 процентов численности педагогических работников Академии, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемых Академией к реализации программы бакалавриата на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), должны вести научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Не менее 10 процентов численности педагогических работников Академии, участвующих в реализации программы бакалавриата, и лиц, привлекаемых Академией к реализации программы бакалавриата на иных условиях являются руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющими трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (иметь стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет).

Не менее 60 процентов численности педагогических работников Академией и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности Академией на иных условиях 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).

#### 6.4. Требования к финансовым условиям реализации программы ОПОП ВО.

Нормативные затраты оказания государственных услуг по реализации данной образовательной программы бакалавриата рассчитываются в объеме не ниже установленных Минобрнауки РФ базовых нормативных затрат на оказание государственной услуги в сфере образования для данного уровня образования и направления подготовки с учетом корректирующих коэффициентов, учитывающих специфику образовательной программы в соответствии с Методикой определения нормативных затрат на оказание государственных услуг по реализации имеющих государственную аккредитацию образовательных программ высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, утвержденной Минобрнауки РФ.

#### 6.5. Требования к применяемым механизмам оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по ОПОП ВО.


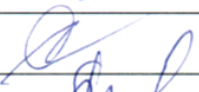

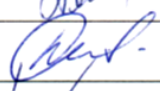

Качество образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе бакалавриата определяется в рамках системы внутренней оценки, а также системы внешней оценки, в которой Академия принимает участие на добровольной основе.

В целях совершенствования программы бакалавриата Академия при проведении регулярной внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе бакалавриата привлекает работодателей и (или) их объединения, иных юридических и (или) физических лиц, включая педагогических работников Академии. В рамках внутренней системы оценки качества образовательной деятельности по программе бакалавриата обучающимся предоставляется возможность оценивания условий, содержания, организации и качества образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик.

Внешняя оценка качества образовательной деятельности по программе бакалавриата в рамках процедуры государственной аккредитации осуществляется с целью подтверждения соответствия образовательной деятельности по программе бакалавриата требованиям ФГОС ВО с учетом соответствующей ПООП.

Внешняя оценка качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе бакалавриата может осуществляться в рамках профессионально-общественной аккредитации, проводимой работодателями, их объединениями, а также уполномоченными ими организациями, в том числе иностранными организациями, либо авторизованными национальными профессионально-общественными организациями, входящими в международные структуры, с целью признания качества и уровня подготовки выпускников, отвечающими требованиям профессиональных стандартов (при наличии), требованиям рынка труда к специалистам соответствующего профиля.

## 7. РАЗРАБОТЧИКИ

ФИО	Должность/место работы	Подпись
Гусарова В.Ю	Доцент кафедры сервиса и туризма, руководитель программы бакалавриата по направлению 43.03.01- Сервис	
Веслогузова М.В.	Доцент кафедры сервиса и туризма	
Петрик Л.С.	Зав. кафедрой сервиса и туризма, доцент	
Ибатуллова Ю.Т.	Доцент кафедры сервиса и туризма	
Пережогина О.Н.	Доцент кафедры сервиса и Туризма	

Перечень профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников программ бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

№ п/п	Код профессионального стандарта	Наименование профессионального стандарта
33– Сервис, оказание услуг населению.		
1.	33.008	Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.
40 - Сквозные виды профессиональной деятельности		
1.	40.053	Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.



Перечень обобщённых трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программ бакалавриата по направлению подготовки  
43.03.01 «Сервис»

№ п/п	Наименование профессионального стандарта	Обобщённая трудовая функция (ОТФ)	Трудовая функция (ТФ)
1.	<p style="text-align: center;">40.053</p> Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.	Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции
2	<p style="text-align: center;">33.008</p> Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.  В/02.6 Взаимодействие потребителями заинтересованными сторонами

## **Методические рекомендации по разработке фондов оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплинам и практикам**

### **1. Принципы разработки фонда оценочных средств**

При разработке оценочных средств по дисциплинам важно учитывать следующие принципы:

- комплексность оценки, т.е. оценочные средства должны оценивать как уровень профессиональных компетенций, соответствующих требованиям профессиональных стандартов, разработанных по видам профессиональной деятельности, так и универсальные и общепрофессиональные компетенции, которыми должен обладать выпускник вуза (уровень бакалавриата);

- универсальность методов оценки, т.е. оценочные средства должны учитывать не только методические подходы к оценке уровня компетенций, сложившиеся в системе образования, но и методы оценки компетенций сотрудников, используемые в организациях профессиональной сферы, а также опыт проведения независимой оценки квалификаций создаваемыми Центрами оценки квалификаций (при наличии);

- многообразие форм оценки, т.е. при разработке оценочных средств должны использоваться разные формы оценки уровня сформированности компетенций, позволяющие оценивать не только знания, но и умения, которые можно измерить только в результате выполнения практических заданий, проектной работы студентов;

- объективность оценки, т.е. оценочные средства должны иметь ясный и понятный инструментарий оценки уровня сформированности знаний и умений обучающихся, позволяющий свести к минимуму уровень субъективности в оценках.

### **2. Основные формы представления оценочных средств**

В зависимости от того, для каких целей и задач разрабатываются оценочные средства, они могут быть представлены в следующих формах:

- отдельные оценочные средства для оценивания конкретных результатов обучения/образовательных результатов (в виде тестовых вопросов, заданий, задач и т.п.); используются для индивидуальных заданий, демонстрации/примера некоторого элемента более крупной оценочной процедуры (например, демо-версии вопросов и заданий к экзамену и т.п.);

- наборы оценочных средств одного типа, и/или сходного содержания, и/или общего назначения – для проверки одного результата обучения /образовательного результата; например, наборы заданий для проверки фактических знаний по дисциплине, наборы задач определенного типа, решаемых одним или несколькими общими способами и т.п.; могут содержать оценочные материалы для разного уровня подготовки; чаще всего используются для оценивания в ходе текущего контроля;

- комплекты оценочных средств – подобранные для общей цели оценивания, одной или нескольких сходных задач в рамках одной процедуры оценивания оценочные средства, отличающиеся системностью в представлении (например, оценивающие все значимые результаты обучения, достигнутые в рамках одной дисциплины, или оценивающие все структурные уровни в рамках одной или нескольких смежных компетенций, и т.п.; наиболее распространенной формой комплекта оценочных средств является педагогический тест);

- фонд оценочных средств (ФОС) – комплекс методических и оценочных материалов, представляющий системный подход к оцениванию выбранных образовательных результатов, включающий, помимо собственно описания оценочных материалов и процедур, рекомендации по их использованию и интерпретации, сведения об их экспертизе и др. необходимые документы; отличается единством используемых методических подходов к педагогическим измерениям, системностью, надежностью, валидностью используемых оценочных средств, разрабатывается обычно для измерений высокой значимости.

### 3. Методика разработки оценочных средств для оценки уровня знаний обучающихся.

Для оценки уровня знаний обучающихся рекомендуется использовать различные формы тестов. По каждому тесту необходимо указать, какая именно компетенция и какой индикатор оценивается, какое количество ответов по данному тесту необходимо выбрать студенту. Количество вариантов ответов определяется особенностями вопроса.

Не рекомендуется использовать для тестирования, особенно компьютерного, тесты с открытыми вопросами (без вариантов ответа), т.к. в этом случае повышается вероятность субъективных оценок.

#### Пример теста по дисциплине «Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях»

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	№ теста	Вопрос: (необходимо выбрать один правильный ответ) <b>Какие основные формы стимулов выделяют?</b>
УК-6	УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.	1	а) принуждение, материальное поощрение, моральное поощрение, самоутверждение; б) моральное стимулирование, материальное стимулирование, функциональное стимулирование, структурное стимулирование; +в) стимул, мотив, потребность, нужда; г) похвала, просьба, убеждение; д) зарплата, премия, подарки

**Примечание:** В данном примере правильный вариант расположен первым среди вариантов ответов и отмечен плюсом.

### 4. Методика разработки фонда оценочных средств для оценки уровня умений и навыков обучающихся по дисциплинам учебного плана

Наиболее распространенными технологиями, используемыми для оценки уровня профессиональных компетенций в части умений обучаемых являются кейсы. Кейсовые технологии относятся к неигровым имитационным активным технологиям обучения, интегрирующим в себе как формы развивающего обучения, так и индивидуальные, групповые и коллективные виды деятельности. Кейс-метод (варианты названия: метод кейсов, кейс-стади, метод конкретных ситуаций, метод ситуационного анализа) представляет собой совокупность методов и приемов по использованию в образовательном процессе реальных ситуаций (социальных, кадровых, правовых, финансово-экономических, бизнес-ситуаций и других).

Для самостоятельной подготовки кейсов из практики работы реальных туристских предприятий рекомендуется использовать два варианта:

- традиционный подход – использование первичной информации, за счет проведения интервью сотрудников и руководителей организаций сферы гостеприимства и общественного питания, разработка на этой основе кейсов, согласование их с руководством компаний.

- адаптированный подход – использование вторичной информации (статьи о предприятии в прессе, на сайте компании, видеосюжеты о компании, интервью с руководством организации, опубликованное в прессе, размещенное на сайте, и т. д.).

Для снижения уровня субъективности оценок результатов решения кейсов рекомендуется указывать критерии оценки правильности решения кейса – основные положения, которые должны прозвучать в ответе студента, без которых решение не может считаться правильным.

**Пример кейса по дисциплине «Организация и стратегическое управление сервисной деятельностью»**

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Вид кейса	Описание кейса	Критерии оценки правильности решения кейса
<b>ПКУВ-6</b>	<b>ПКУВ-6.3</b> Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	Кейс, позволяет оценить навыки организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, адаптируясь к изменениям конъюнктуры рынка и спроса потребителей, социальной политики государства; навыками толерантного восприятия социальные, этнические, конфессиональные и культурные различий	Василий Иванович получил наследство богатого дедушки и решил организовать собственный бизнес, открыть фитнес- центр. Взял дополнительный кредит в банке, купил бизнес план у хорошего специалиста и спустя 6 месяцев открыл свой фитнес- центр. Он считал, что на этом его миссия закончена и можно пожинать плоды, постепенно возвращать кредит и получать прибыль. Но, конкуренты, у которых уже был фитнес-центр такого типа в данном районе, решили переманить	В решении данного кейса обязательно должны быть отражены:  <i>Ответ:</i> Василий Иванович был по натуре человеком очень слабым и совершенно не готовым к трудностям и подлостям со стороны конкурентов. У него были деньги, но отсутствовала достаточная мотивация и сила духа. Трудности, с которыми он столкнулся не были фатальными по своей природе, и их вполне можно было преодолеть разработкой

			<p>клиентов Василия Ивановича недобросовестным путем. Василий Иванович не был к этому готов, а тут еще и налоговая служба с пожарной инспекцией серьезно придралась к его организации. Такого поворота событий Василий Иванович не ждал и вскоре на месте его фитнес центра образовался магазин, но уже совершенно с другим хозяином. Бизнес Василия Ивановича прогорел вместе с наследством бабушки. Почему так произошло?</p>	<p>специальной маркетинговой политики и наймом юриста для совета с инспекторами. Но он не был готов к такому повороту событий. Это говорит лишь о том, что наличие денег не гарантирует успешного бизнеса. Если характер человека не подходит для этого, если он может отступить перед трудностями, то собственное дело не для него. В данном случае, Василию Ивановичу лучше было бы положить деньги в банк, купить акции и т.п.</p>
--	--	--	---	---

### 5. Методика разработки фонда оценочных средств для оценки уровня умений и навыков обучающихся после прохождения практик

Для проверки умений, приобретенных обучающимися во время прохождения практики, может быть использована вышепредставленная методика кейсов, или одна из моделей оценки компетенций:

- STAR: оценка сформированности компетенций осуществляется по следующим направлениям: Situation (Ситуация) – Task (Задача) – Action (Предпринятые действия) – Result (Результат).
- PARL: оценка сформированности компетенций осуществляется по следующим направлениям: Ситуация/Проблема(Problem) – Поведение/Действие(Action) – (Result), Научился – Learned, Применил – Applied.

При использовании как первой, так и второй модели, руководитель практики от вуза, задает студенту вопросы на оценку сформированности УК, ОПК, ПКО или ПКР, а студент должен описать ситуацию и ее решение по одному из вышеуказанных алгоритмов.

**Пример применения модели STAR для разработки оценочных средств, используемых при защите отчета по организационно-управленческой практике**

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Описание задания	Критерии оценки правильности решения кейса
<p><b>ПКУВ-6</b></p>	<p><b>ПКУВ-6.1.</b> Применяет сервисные технологии</p> <p><b>ПКУВ-6.2.</b> Устанавливает деловые связи</p> <p><b>ПКУВ-6.3</b> Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания</p>	<p>Какие применялись сервисные технологии? Как устанавливались деловые связи? Как осуществляется планирование и контроль процесса обслуживания? Опишите, какие действия вы предприняли и каким был результат этих действий.</p>	<p>В ответе студент должен четко назвать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конкретную ситуацию, которая произошла с ним во время прохождения практики;</li> <li>- решаемую задачу;</li> <li>- предпринятые им действия;</li> <li>- результат своих действий.</li> </ul> <p>Оценивается то, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- были выбраны варианты поиска необходимой информации;</li> <li>- насколько обоснованно и корректно была проанализирована информация, какие виды информации были использованы, как оценивалась достоверность информации, как были сформулированы выводы по результатам практики.</li> </ul>