

Частное образовательное учреждение высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

СОГЛАСОВАНО

Директор
ООО «Свободный Мир»
А.С. ЯГУДИНА
«29» мая 2017г.



УТВЕРЖДАЮ

Ректор университета
В.В. СТЕПАНОВ
протокол заседания Ученого совета
«29» мая 2017г. № 8



**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

по направлению

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис в торговле

Программа академического бакалавриата

Квалификация: **Бакалавр**

Срок получения образования по программе – 4 года.

Разработана:

на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1463;

с учетом требований профессиональных стандартов:

- 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержден Приказом Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. N 282н;
- 33.008 Руководитель предприятия питания, утвержден Приказом Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. N 281н;
- 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса, утвержден Приказом Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2014 г. N 864н;

Обсуждена и одобрена на заседании кафедры коммерции, маркетинга, сервиса и рекламы, протокол от 15 февраля 2017 г., № 7.

Новосибирск 2017

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

1. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

1.1. Область профессиональной деятельности

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

1.2. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу академического бакалавриата, 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.

1.3. Виды профессиональной деятельности

Выпускники, освоившие программу академического бакалавриата по направлению 43.03.01 *Сервис*, готовятся к следующим видам профессиональной деятельности:

- научно-исследовательская;**
- сервисная.**

При разработке и реализации программы академического бакалавриата кафедры университета ориентируются на конкретные виды профессиональной деятельности, к которым готовится бакалавр, исходя из потребностей рынка труда, научно-исследовательских и материально-технических ресурсов университета.

1.4 Профессиональные задачи

Выпускник, освоивший программу академического бакалавриата, по направлению 43.03.01 *Сервис* в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа академического бакалавриата, будет готов решать следующие профессиональные задачи:

- научно-исследовательская деятельность:**
 - разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
 - участие в исследованиях потребительского спроса;
 - мониторинг потребностей;
 - участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
 - участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных

отношений;

сервисная деятельность:

проведение экспертизы и 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.

2. Планируемые результаты освоения образовательной программы

В результате освоения программы академического бакалавриата у выпускника будут сформированы общекультурные, общепрофессиональные, профессиональные и профильные компетенции.

2.1. Общекультурные компетенции

Выпускник, освоивший программу академического бакалавриата будет обладать следующими общекультурными компетенциями:

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).

2.2. Общепрофессиональные компетенции:

Выпускник, освоивший программу академического бакалавриата будет обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

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).

2.3. Профессиональные компетенции

Выпускник, освоивший программу академического бакалавриата будет обладать следующими профессиональными компетенциями в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата:

научно-исследовательская деятельность:

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

готовностью к участию в проведении исследований социальнопсихологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

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).

2.4. Профильные компетенции

Выпускник, освоивший программу академического бакалавриата будет обладать следующими профильными компетенциями:

готовностью выявлять потребности потребителей, разрабатывать методики поиска клиентов, продвигать предложение товаров, услуг (ПрК-1);

готовностью определять сегменты рынка, сильные и слабые стороны деятельности конкурентов, формировать данные для маркетинговой информационной системы (ПрК-2);

способностью к убеждению потребителя в качестве товара, услуги, в выгоды предложения, готовностью к предотвращению конфликтов (ПрК-3);

готовностью к координации работ участников проекта, к контролю качества работ по проекту (ПрК-4);

готовностью к организации услуг при покупке товара, к созданию удобств покупателю, к предоставлению предпродажного и послепродажного сервиса (ПрК-5);

способностью налаживать обратную связь с клиентами, анализировать претензии клиентов, требования к товарам, услугам, устанавливать причины неудовлетворенности клиента сервисом в торговле (ПрК-6).

3. Соответствие результатов освоения ООП требованиям профессионального стандарта

Достижение результатов освоения образовательной программы академического бакалавриата обеспечивает подготовку к выполнению трудовых функций, входящих в профессиональные стандарты.

3.1. Профессиональный стандарт 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержден Приказом Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. N 282н;

Трудовые функции, к которым подготовлен выпускник, соответствуют уровням (подуровням) квалификации 6.

**Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт
33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»
(функциональная карта вида профессиональной деятельности)**

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	В/02.6	6
			Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/03.6	6

3.2. Профессиональный стандарт 33.008 «Руководитель предприятия питания», утвержден Приказом Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. N 281н.

Трудовые функции, к которым подготовлен выпускник, соответствуют уровням (подуровням) квалификации 6.

**Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт
33.008 «Руководитель предприятия питания»
(функциональная карта вида профессиональной деятельности)**

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	В/02.6	6
			Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	В/03.6	6

3.3. Профессиональный стандарт 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержден Приказом Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2014 г. N 864н;

Трудовые функции, к которым подготовлен выпускник, соответствуют уровням (подуровням) квалификации 6.

**Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт
40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса»
(функциональная карта вида профессиональной деятельности)**

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
В	Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	6	Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	В/01.6	6
			Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	В/03.6	6

4. Сведения о профессорско-преподавательском составе

Реализация программы академического бакалавриата обеспечивается руководящими и научно-педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы академического бакалавриата на условиях гражданско-правового договора.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу академического бакалавриата, составляет не менее 70 процентов.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень и ученое звание, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата, составляет не менее 70 процентов.

Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет), в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата – не менее 10 процентов.

5. Материально-техническое обеспечение

Требования ФГОС ВО к специальным аудиториям, их оснащению	<i>Соответствие требованиям</i>		
	Наименование специальной аудитории	Номер аудитории	Оснащение
Аудитории для проведения занятий лекционного типа: с набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий	поточные лекционные аудитории	УК1: 317, 436 УК2: 32,37,38	Специализированная мебель Набор демонстрационного оборудования Мультимедийное оборудование
Аудитории для занятий семинарского типа, курсового проектирования групповых и индивидуальных консультаций		УК1: 302, 317, 415, 417,436,441, УК2: 32, 38,	Информационный материал
	Компьютерный класс	УК1: 200	Оснащен современными компьютерами с соответствующим программным обеспечением с выходом в Интернет
	Иностранного языка	УК2: 30	Оснащены современными мультимедийными демонстрационными комплексами
	Кабинет математики и статистики	140	Информационный материал, специальное оборудование
	Кабинет Маркетинга и менеджмента в сервисе	415	
Аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации		415, 417,426,407, 436, 317,441, 38,32,37 УК1	Оборудованы современной мебелью и стендами
	Кабинет экономики	131, 504, 509, 513, 522 УК1	Оборудованы современной мебелью и стендами
	Спортивный зал	024 УК1, спортивные залы УК3	спортивные залы с различным спортивным инвентарем
Лаборатории, оснащенные лабораторным	Кабинет безопасности жизнедеятельности	20, 22 УК2	Видеодвойка «JANYO», стенды («Защита от тока», «Измерение параметров

<p>оборудованием и помещением для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p>			<p>микроклимата», «Средства пожаротушения», «Пособие по безопасной работе на предприятиях общественного питания»), плакаты («Действия населения при стихийных бедствиях», «Безопасность жизнедеятельности», «Действие населения при авариях и катастрофах», «Действия при аварии на транспорте», «Безопасность работы на компьютере», «Использование средств индивидуальной защиты», «Схемы заземления и защитные средства»), манекен «Little Anne» (для оказания первой доврачебной помощи), кушетка для манекена процедурная «КП-Н-01 2», носилки санитарные, генератор сигналов низкочастотный «ГЗ-118», комплект шин складных средний «КШТС», набор изделий НИСП-08 фельдшерский д/скорой помощи, противогаз «ГП-5», барометр бытовой модернизированный, психрометр МВ-4-2М.</p>
	<p>Лаборатория экологии Лаборатория безопасности жизнедеятельности</p>	<p>УК2: 20, 22</p>	<p>Специальное лабораторное оборудование</p>
	<p>Лаборатория физики</p>	<p>УК1: 037</p>	<p>Электрифицированные столы – 12 шт.; Стол для преподавателя и студентов - 5 шт.; Тумбочка под телевизор - 1 шт.; Телевизор DAEWOO (видеодвойка) – 1 шт.; Доска ученическая – 1 шт.; Компьютер в комнате для персонала Стандартный стенд для измерения вольт-амперных характеристик полупроводников - 2 шт.;</p>

		<p> Стенд для объявлений - 1 шт.; Вольтметр «В-7-38» – 8 шт.; Вольтметр универсальный цифровой тип М – 2 шт.; Источник постоянного тока – 10 шт.; Штангенциркуль – 25 шт. (сейф); Рулетки – 2 шт. (сейф); Счетные машинки -5 шт.(в модуле); Секундомеры – 6 шт.; Бутыль стеклянная 1 л шт.(011 ауд.); Насос ручной – 1шт. (011 ауд.); Тангенс гальванометр - 12 шт. (011 ауд.); Магазин сопротивлений - 11 шт. (011 ауд.); Выпрямитель ВСА-5 – 1 шт.; Лазерный генератор ЛГ-78 с трубками- 2 шт. (011 ауд.); Компас-10 шт. (в модуле); Микрометр ТМ-79-1 шт.; Удлинитель-2 шт.; Электроника МК-42-2 шт.; Электроника МК-56 – 1 шт.; Ножницы по металлу-1 шт.; Математический маятник-11 шт. (в модуле); Указка электронная -3 шт. (сейф); Корыта для определения электростатического поля-10 шт. (в модуле) Лампа «ФЛФ-2»-2 шт. (в модуле); Кольца Ньютона-2 шт. (в модуле); Молоток - 1 шт.; Установка для определения скорости пули с помощью баллистического маятника – 10 шт. (011 ауд.); Установка для изучения законов постоянного тока-10 шт. (в модуле); Столик Федорова-1 шт. (011 ауд.); Блок Искра 020-01-1 шт. (сейф); Прибор тестер ТЛ-4М-2 шт. (сейф) Электродрель-1 шт. (сейф); </p>
--	--	--

			<p>Аккумулятор «Грант»-4 шт.; Тестер «М-838»-7 шт. (сейф); Термометр Е6-13-1 шт. (011 ауд.); Аптечка-1 шт. (в модуле); Станок настольный сверлильный - 1 шт. (011 ауд.); Тисы большие - 1 шт.; Стол верстак (011 ауд.) – 1 шт. Осциллограф Н3013-2 шт.(011 ауд.); Осветитель-2 шт.; Делитель 1:10-2 шт. (011 ауд); Пробник-2 шт.; Дрель-1 шт.; Ножовка-1 шт.; Огнетушитель-1 шт. Фильмотека-43 шт. кассет с видеофильмами (сейф); Справочники; таблица, альбомы.</p>
	<p>Лаборатория химии</p>	<p>УК1: 416</p>	<p>Вытяжной шкаф с подводом воды, с керамической рабочей поверхностью и подъемным экраном из стекла триплекс, задняя стенка которого оборудована верхним и нижним отверстием для воздушного потока – 1 шт. Стол-мойка двойной с глубокими химически стойкими раковинами с кранами горячей и холодной воды – 1 шт. Аптечный шкаф с медикаментами настенный – 1 шт. Стол приборный – 1 шт. Стол лабораторный из нержавеющей стали с керамической столешницей на два рабочих места, соединенных между собой технологическими приставками с двумя светильниками и четырьмя розетками – 4 шт. Стул типа табурет – 16 шт. Стол письменный с тумбой – 1 шт. Стул – 1 шт. Доска ученическая – 1 шт. Стол антивибрационный для</p>

			<p>весов – 1 шт. Тумба подкатная для хранения лабораторной посуды – 5 шт. Шкаф для нагревательных печей с керамической поверхностью – 1 шт. Шкаф двухстворчатый с застекленными дверцами для хранения приготовленных химических растворов – 1 шт. Шкаф одностворчатый с застекленными дверцами для хранения приготовленных химических растворов – 2шт. Шкаф металлический с реактивами – 4 шт. Шкаф металлический с химической посудой – 1 шт Печь муфельная SNOL 7,2/1100 – 1 шт. Термостат ТС-1/20 – 1 шт. Весы аналитические HR-200 – 1 шт. Дистиллятор ДЭ-4 – 1 шт. Водяная баня – 2 шт. Эл. плитка лабораторная – 1 шт. Плакаты по химии – 6 шт; Плакат настенный «Ряд электрохимических напряжений» – 1 шт. Плакат настенный «Таблица растворимости» – 1 шт. Плакат настенный «Таблица Менделеева» – 1 шт;</p>
Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет», с доступом к информационной образовательной среде	Компьютерные классы	УК1: 101, 200, 204, 205, 206, 207, 209, 210, 211, 215, 217,219,326,329	Оснащены современными компьютерами с соответствующим программным обеспечением: Microsoft, Project 2010, Бест-маркетинг, Konsi-Segmentation, Konsi-SWOT, Analysis
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования		УК1: 106	Программные и технические средства для обслуживания компьютерного, мультимедийного и другого цифрового оборудования

II. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПОНЕНТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Учебный план основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 *Сервис*, направленность (профиль) «*Сервис в торговле*», очная форма обучения; утвержден протоколом Ученого совета от 29.03.2017 г. № 8 (в ежегодной редакции).

2. Учебный план основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 *Сервис*, направленность (профиль) «*Сервис в торговле*», заочная форма обучения; утвержден протоколом Ученого совета от 29.03.2017 г. № 8 (в ежегодной редакции).

3. Рабочие программы дисциплин.

4. Программы практик.

5. Программа государственной итоговой аттестации.

6. Фонд оценочных средств (как часть рабочих программ).

7. Методические материалы.