

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
<b>Аудитории для проведения занятий лекционного типа: с набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий</b>	поточные лекционные аудитории	УК1: 317, 436 УК2: 32,37,38	Специализированная мебель Набор демонстрационного оборудования Мультимедийное оборудование
<b>Аудитории для занятий семинарского типа, курсового проектирования групповых и индивидуальных консультаций</b>		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	
<b>Аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации</b>		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
<b>Лаборатории, оснащенные лабораторным</b>	Кабинет безопасности жизнедеятельности	20, 22 УК2	Видеодвойка «JANYO», стенды («Защита от тока», «Измерение параметров

<p><b>оборудованием и помещением для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b></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>
<p><b>Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет», с доступом к информационной образовательной среде</b></p>	<p>Компьютерные классы</p>	<p>УК1: 101, 200, 204, 205, 206, 207, 209, 210, 211, 215, 217,219,326,329</p>	<p>Оснащены современными компьютерами с соответствующим программным обеспечением: Microsoft, Project 2010, Бест-маркетинг, Konsi-Segmentation, Konsi-SWOT, Analysis</p>
<p><b>Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b></p>		<p>УК1: 106</p>	<p>Программные и технические средства для обслуживания компьютерного, мультимедийного и другого цифрового оборудования</p>

## 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.

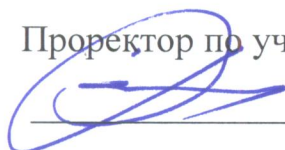
5. Программа государственной итоговой аттестации.

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

7. Методические материалы.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной и научной работе

  
\_\_\_\_\_ В.И. Бакайтис

Начальник учебно-методического управления

  
\_\_\_\_\_ Е.В. Добровольская

Декан торгово-технологического факультета

  
\_\_\_\_\_ Н.Л. Теренина

Заведующий кафедрой коммерции,  
маркетинга, сервиса и рекламы

  
\_\_\_\_\_ Л.Ю. Русалева

Председатель совета обучающихся СибУПК

  
\_\_\_\_\_ В.П. Климов

«28»  2017 г.

