

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГОУВПО «РГУТиС»)

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
ПО ОБРАЗОВАНИЮ В ОБЛАСТИ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
(УМО по образованию в области сервиса и туризма)

Утверждено

Руководитель
учреждения – разработчика
ФГОС ВПО по направлению
подготовки 100100 Сервис,
Ректор ФГОУВПО «РГУТиС»,
председатель совета УМО
по образованию в области
сервиса и туризма

_____ А.А. Федулин
«__» _____ 2011 г.

ПРИМЕРНАЯ
ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ
100100 СЕРВИС

утверждено приказом Минобрнауки России от 17 сентября 2009 г. № 337

Квалификация (степень) выпускника **бакалавр**

Нормативный срок освоения ООП **4 года**

Форма обучения **очная**

ФГОС ВПО уровня бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис
утвержден приказом Минобрнауки России от 18.11.2009 № 627.
Зарегистрирован Минюст России 17.12.2009 № 15685.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПРИМЕРНАЯ ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1.	Основные характеристики примерной основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис	4
1.2.	Профили по направлению подготовки 100100 Сервис	5
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС	6
2.1.	Компетентностно-квалификационная характеристика бакалавра	6
2.2.	Требования к результатам освоения основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис	7
3.	ПРИМЕРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПОДГОТОВКИ БАКАЛАВРА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС	10
3.1.	Требования к примерному учебному плану подготовки бакалавра	10
3.2.	Примерный учебный план подготовки бакалавра по направлению подготовки 100100 Сервис	12
4.	ПРИМЕРНЫЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС	16
5.	СПИСОК РАЗРАБОТЧИКОВ И ЭКСПЕРТОВ ПООП БАКАЛАВРИАТА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС	16
5.1	Разработчики ПООП бакалавриата	16
5.2	Эксперты ПООП бакалавриата	17
	Приложение 1. Определение используемых в ПООП терминов	18
	Приложение 2. Форма Примерной программы дисциплины ПООП бакалавриата	20
	Приложение 3. Аннотация дисциплин	29
	Приложение 3. Примерная программа дисциплины «История России»	
	Приложение 4. Примерная программа дисциплины «Философия»	
	Приложение 5. Примерная программа дисциплины «Иностранный язык»	
	Приложение 6. Примерная программа дисциплины «Основы социального государства»	
	Приложение 7. Примерная программа дисциплины «Математика»	
	Приложение 8. Примерная программа дисциплины «Информатика»	
	Приложение 9. Примерная программа дисциплины «Экология»	
	Приложение 10. Примерная программа дисциплины	

	«Сервисология»	
	Приложение 11. Примерная программа дисциплины «Сервисная деятельность»	
	Приложение 12. Примерная программа дисциплины «Психодиагностика»	
	Приложение 13. Примерная программа «Психологический практикум»	
	Приложение 14. Примерная программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет»	
	Приложение 15. Примерная программа дисциплины «Информационные технологии в сервисе»	
	Приложение 16. Примерная программа дисциплины «Менеджмент в сервисе»	
	Приложение 17. Примерная программа «Маркетинг в сервисе»	
	Приложение 18. Примерная программа дисциплины «Основы предпринимательской деятельности в сервисе»	
	Приложение 19. Примерная программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»	
	Приложение 20. Примерная программа дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация»	
	Приложение 21. Примерная программа дисциплины «Безопасность жизнедеятельности»	
	Приложение 22. Примерная программа дисциплины «Физическая культура»	

1. ПРИМЕРНАЯ ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основные характеристики примерной основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис

1.1.1. Примерная основная образовательная программа бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис (ПООП бакалавриата, ПООП по направлению подготовки 100100 Сервис) разработана в соответствии с рекомендациями Минобрнауки России¹ и требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 Сервис (ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 Сервис, ФГОС ВПО).

Квалификация (степень) выпускника - «бакалавр».

Определения используемых терминов приводятся в Приложении 1.

1.1.2. Примерная основная образовательная программа бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис является комплексом учебно-методических документов и материалов, определяющих требования к структуре, содержанию, освоению и условиям реализации высшим учебным заведением (вуз) основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис (ООП бакалавриата, ООП вуза, ООП).

1.2. Профили по направлению подготовки 100100 Сервис

1.2.1. В соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 Сервис образовательные учреждения самостоятельно разрабатывают в соответствии с профилем подготовки и соответствующей образовательной технологии и утверждают основную образовательную программу бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис.

1.2.2. Профиль основной образовательной программы является частью направления подготовки высшего профессионального образования, в рамках которого реализуется ООП вуза, и предполагает освоение обучающимся более углубленных профессиональных знаний, умений и навыков в соответствии с профилем подготовки.

1.2.3. Профиль отражает направленность основной образовательной программы бакалавриата на конкретный вид и (или) объект профессиональной деятельности, определенные во ФГОС ВПО.

Профиль по наименованию и содержательному наполнению ООП должен развивать наименование и содержание направления подготовки 100100 Сервис.

Наименование профиля не должно совпадать с наименованием других направлений подготовки высшего профессионального образования.

¹ Письма Минобрнауки России от 28 декабря 2009г. № 03-2672 «О разработке примерных основных образовательных программ профессионального образования», от 13 мая 2010г. № 03-956 «О разработке вузами основных образовательных программ», от 31 марта 2011 г. № 12-532 «О профилях и специализациях ООП высшего профессионального образования», от 31 марта 2011 г. № 12-533 «О федеральных образовательных стандартах высшего профессионального образования».

1.2.4. Вузы самостоятельно устанавливают правила распределения (в отдельных случаях - зачисления) студентов по профилям подготовки.

1.2.5. Профили ООП указываются в приложении к диплому о высшем профессиональном образовании.

1.2.6. Вуз должен выбирать профили из указанных профилей подготовки во ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 Сервис.

Введение новых профилей осуществляется через процедуру внесения изменений во ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 Сервис.

1.2.7. Вуз должен обеспечить обучающемуся освоение компетенций в соответствии с профилем подготовки.

1.2.8. Структура и содержание профильной подготовки формируется высшим учебным заведением самостоятельно или в соответствии с рекомендациями примерной основной образовательной программы бакалавриата на основе требований к структуре ООП, установленных ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 Сервис.

1.2.9. Направленность ООП бакалавриата на присвоение выпускнику квалификации или степени «бакалавр» определяется при разработке основной образовательной программы вуза в соответствии с главной целью (миссией) высшего учебного заведения, целями в области воспитания и обучения, видами и задачами профессиональной деятельности бакалавров, требованиями работодателей, потребностями рынка труда по основным направлениям развития науки, техники, культуры, экономики, технологий, социальной сферы, сферы сервиса.

1.2.10. Высшие учебные заведения самостоятельно выбирают профиль подготовки из списка профилей, установленных ФГОС ВПО уровня бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис.

По направлению подготовки 100100 Сервис установлены профили:

- Информационный сервис;
- Сервис в индустрии моды и красоты;
- Художественно-технологический сервис;
- Сервис электронной техники;
- Сервис транспортных средств;
- Производственный сервис;
- Экологический сервис;
- Сервис инженерных систем гостинично-ресторанных, туристских и спортивных комплексов;
- Сервис недвижимости;
- Сервис в торговле.

Перечень профилей по направлению подготовки 100100 Сервис утвержден решением совета Учебно-методического объединения по образованию в области сервиса и туризма от 11 марта 2011 года. Протокол № 1.

Перечень профилей по направлению подготовки 100100 Сервис согласован с представителями работодателей: с заместителем директора Сводного департамента макроэкономического прогнозирования Минэкономразвития

России Н.Н. Кузнецовой; с президентом Ассоциации сферы услуг Г.Н. Сюткиным.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС *

2.1. Компетентностно - квалификационная характеристика бакалавра

2.1.1. Область, объекты, виды, задачи профессиональной деятельности бакалавра

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

Объектами профессиональной деятельности бакалавра являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

Видами профессиональной деятельности бакалавра являются:

- сервисная;
- производственно-технологическая;
- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская.

Бакалавр должен быть подготовлен к выполнению задач по видам профессиональной деятельности:

сервисная деятельность:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка регламента;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства;

*Компетенции в данной ПООП приведены в соответствии с ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 Сервис и являются обязательными для разработки вузом основных образовательных программ с учетом профильной направленности (профиля) ООП вуза. Вуз-разработчик может ввести дополнительные компетенции (требования к знаниям, умениям и навыкам), которыми должен обладать бакалавр в результате освоения дисциплин (модулей) вариативной части, практик, дисциплин (модулей) факультативов с учетом профильной направленности (профиля) ООП вуза. Конкретные виды профессиональной деятельности, к которым в основном готовится бакалавр по данной ООП, определяются высшим учебным заведением совместно с обучающимися, научно-педагогическими работниками вуза, представителями работодателей индустрии сервиса, заинтересованными участниками образовательного процесса.

производственно-технологическая деятельность:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса и контроль выполнения регламента;
- внедрение и использование информационных систем с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

организационно-управленческая деятельность:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

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.

2.2. Требования к результатам освоения основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис

2.2.1. Выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС ВПО, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- владением культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
- готовностью использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- готовностью принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);
- владением основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);
- способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);

- готовностью демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);
- владением письменной и устной речью на русском языке, методами создания текстов; способностью использовать профессионально ориентированную риторiku, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов, готовностью демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения (ОК-8);
- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- способностью осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- способностью на научной основе организовать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности; владением навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- готовностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- владением основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией; умением работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- способностью участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- стремлением к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическому оцениванию с помощью коллег своих достоинств и недостатков, обобщению необходимых выводов (ОК-15);
- готовностью самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
- способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения; умением логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);
- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);
- умением владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья; готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-19).

2.2.2. Выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС ВПО, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

сервисная деятельность:

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
- готовностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- готовностью разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- готовностью к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

организационно-управленческая деятельность:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
- готовностью к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

научно-исследовательская деятельность:

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);
- способностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

3. ПРИМЕРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПОДГОТОВКИ БАКАЛАВРА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС

3.1. Требования к примерному учебному плану подготовки бакалавра

Основная образовательная программа бакалавриата в соответствии с ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 Сервис, целями и задачами профессиональной деятельности бакалавров предусматривает изучение следующих учебных циклов (УЦ), разделов (Р) и дисциплин учебного плана.

Учебные циклы:

- гуманитарный, социальный и экономический цикл (Б.1);
- математический и естественнонаучный цикл (Б.2);
- профессиональный цикл (Б.3).

Разделы:

- физическая культура (Б.4);
- учебная и производственная практики и/или научно-исследовательская работа (Б.5);
- итоговая государственная аттестация (Б.6);
- факультативы (Б.7) (устанавливаются по усмотрению вуза).

Каждый учебный цикл имеет базовую (обязательную) часть и вариативную (профильную), устанавливаемую вузом в соответствии с профилем ООП вуза.

В соответствии с ФГОС ВПО суммарная трудоемкость базовых составляющих УЦ Б.1, Б.2 и Б.3 должна составлять не более 50% от общей трудоемкости указанных учебных циклов.

Базовая (обязательная) часть учебного цикла «Гуманитарный, социальный и экономический цикл» в соответствии с ФГОС ВПО предусматривает изучение дисциплин: «История России», «Философия», «Иностранный язык», «Основы социального государства».

Базовая (обязательная) часть учебного цикла «Математический и естественнонаучный цикл» в соответствии с ФГОС ВПО предусматривает изучение дисциплин «Математика», «Информатика», «Экология».

Базовая (обязательная) часть профессионального учебного цикла в соответствии с ФГОС ВПО предусматривает изучение дисциплин: «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Психодиагностика», «Психологический практикум», «Профессиональная этика и этикет», «Информационные технологии в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Безопасность жизнедеятельности».

Дисциплины «История России», «Философия», «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности», «Физическая культура» не могут быть изменены вузом при формировании ООП вуза. В случаях, когда наименование обязательной дисциплины совпадает с наименованием направления подготовки, она может быть представлена в виде нескольких дисциплин.

Вуз при разработке учебного плана имеет право корректировать наименования других дисциплин при условии выполнения требований к

знаниям, умениям и навыкам, приведенным в таблице 2 ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 Сервис.

Вариативная (профильная) часть каждого учебного цикла ООП вуза, включая дисциплины (курсы, модули) по выбору студента, дисциплины (курсы, модули) факультативов дает возможность расширения и (или) углубления знаний, умений и навыков, определяемых содержанием базовых (обязательных) дисциплин (курсов, модулей), позволяет обучающемуся получить углубленные знания и навыки в соответствии с профилем подготовки для успешной профессиональной деятельности и (или) для продолжения профессионального образования в магистратуре.

Вуз формирует перечень дисциплин (курсы, модули) вариативной (профильной) части в пределах суммарной трудоемкости вариативной части, определенной ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 Сервис.

	промежуточная аттестация)												
Б.4 Физическая культура		2	400 (+328)**	X	X	X	X					экзамен	
Б.5 Учебная и производственная практики		15	540										
Б.5.1.	Учебная практика (разделом учебной практики может быть НИР обучающегося)	6	216		X		X					дифференци- рованная оценка	
Б.5.2	Производственная практика	3	108					X				дифференци- рованная оценка	
Б.5.3.	Преддипломная практика	6	216							X		дифференци- рованная оценка	
Б.6 Итоговая государственная аттестация		12	432										
Б.6.1	Государственный экзамен (по усмотрению вуза)	3	108							X		экзамен	
Б.6.2	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы (ВКР)	9	324							X		защита ВКР	
Всего:		240	8640 (+328)**										
Б.7 Факультативы***		10	360										

Примечание:

*Примерный учебный план носит рекомендательный характер при условии реализации вузом компетенций, определенных ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 Сервис. Дисциплины (курсы, модули) устанавливаются вузом в соответствии с профилем подготовки.

**В скобках указаны часы, выделенные на реализацию дисциплины Физическая культура сверх нормативно определенного часового эквивалента для двух зачетных единиц.

***Трудоемкость факультативов не должна превышать 10 зачетных единиц за весь период обучения и не включается в объем трудоемкости основной образовательной программы. Дисциплины (курсы, модули) факультативов устанавливаются по усмотрению высшего учебного заведения.

****В графах 5-12 символом «X» указываются семестры для данной дисциплины (курса, модуля); в графе 13–форма промежуточной аттестации (итогового контроля по дисциплине).

*****Трудоемкость дисциплины (курса, модуля), выраженная в зачетных единицах. Трудоемкость дисциплины (курса, модуля) все виды учебной работы студента на освоение этой дисциплины (курса, модуля) и все виды контроля (текущий контроль и промежуточная аттестация). При проектировании основной образовательной программы в рамках общего количества зачетных единиц, выделенного на дисциплину (курс, модуль), вуз самостоятельно распределяет время на аудиторную и самостоятельную работу студента, а также на мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации (в зависимости от применяемой образовательной технологии и принятой в вузе системы контроля).

При этом требования к объему лекционных занятий относятся не к каждой дисциплине отдельно, а к аудиторным занятиям основной образовательной программы в целом (за исключением разделов ООП: физическая культура, практика, НИР, итоговая государственная аттестация).

Настоящий учебный план составлен в зачетных единицах (одна зачетная единица соответствует 36 академическим часам), исходя их следующих данных:

Вид учебной работы	Зачетные единицы
Теоретическое обучение, включая все виды контроля (текущий контроль и промежуточная аттестация)	211
Учебная и производственная практики (разделом учебной практики может являться научно-исследовательская работа обучающегося)	15
Физическая культура	2
Итоговая государственная аттестация	12
Итого	240

Руководитель базового учреждения –
разработчика ФГОС ВПО и ПООП
Ректор ФГОУВПО «РГУТиС»,
Председатель совета УМО по образованию
в области сервиса и туризма

_____ / А.А.Федулин /

4. ПРИМЕРНЫЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС

Программы дисциплин (курсов, модулей) основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис разрабатываются и оформляются в соответствии с письмом Департамента государственной политики в образовании Минобрнауки России от 28 декабря 2009г. № 03-2672 «О разработке примерных основных образовательных программ профессионального образования» и федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 Сервис. Форма примерной программы дисциплины представлена в Приложении 2 (Варианты 1,2).

Программы дисциплин (курсов, модулей) разрабатываются для дисциплин (курсов, модулей) базовой и вариативной части каждого цикла, дисциплин (курсов, модулей) факультативов, определяемых в соответствии с профилем подготовки и указанных в ООП вуза. В программе каждой дисциплины (курса, модуля) должны быть четко сформулированы конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями, умениями и приобретаемыми компетенциями в целом по ООП вуза в соответствии с профилем подготовки.

Примерные программы дисциплин «История России», «Философия», «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности», «Физическая культура» разрабатываются соответствующими научно-методическими советами (НМС) и рекомендуются Минобрнауки России к применению при разработке рабочих программ вуза.

Программы дисциплин: «Математика», «Информатика», «Экология» могут разрабатываться на основе примерных программ дисциплин математического и естественнонаучного цикла, рекомендованных соответствующими НМС.

Примерные программы дисциплин базовой части ПООП по направлению подготовки 100100 Сервис представлены в Приложениях 3 – 22.

5. СПИСОК РАЗРАБОТЧИКОВ И ЭКСПЕРТОВ ПООП БАКАЛАВРИАТА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС

5.1. Разработчики ПООП бакалавриата:

ФГОУВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»	Проректор-заместитель председателя УМО по образованию в области сервиса и туризма	Т.Н. Ананьева
--	---	---------------

ФГОУВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»	Декан факультета сервиса, председатель НМК по направлению Сервис УМО по образованию в области сервиса и туризма	Л.В. Сумзина
ФГОУВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»	Профессор кафедры «Бытовая техника»	А.В. Максимов
ФГОУВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»	Доцент кафедры «Бытовая техника»	А.А. Литвиненко
ФГОУВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»	Начальник УМЦ УМО по образованию в области сервиса и туризма	Г.И. Илюхина
ФГОУВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»	Специалист УМЦ УМО по образованию в области сервиса и туризма	Б.А. Савельев
ФГОУВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»	Специалист УМЦ УМО по образованию в области сервиса и туризма	О.А. Хасанова
НПО «Сервис»	Заместитель директора	Т.И. Зворыкина

5.2. Эксперты ПООП бакалавриата:

Сводный департамент макроэкономического прогнозирования Минэкономразвития России	Заместитель директора департамента	Н.Н. Кузнецова
Ассоциация сферы услуг	Президент	Г.Н. Сюткин
ГОУВПО «Южно-Уральский государственный университет»	Декан факультета сервиса и туризма	В.А. Лившиц

Определения используемых в ПООП терминов

В примерной основной образовательной программе бакалавриата по направлению подготовки 100100 Сервис приводятся следующие **определения используемых терминов**:

область профессиональной деятельности – совокупность объектов профессиональной деятельности в их научном, социальном, экономическом, производственном проявлении;

объект профессиональной деятельности – системы, предметы, явления, процессы, на которые направлено воздействие;

вид профессиональной деятельности – методы, способы, приемы, характер воздействия на объект профессиональной деятельности с целью его изменения, преобразования;

основная образовательная программа вуза - совокупность учебно-методической документации, включающей в себя учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие воспитание и качество подготовки обучающихся, а также программы учебной и производственной практик, календарный учебный график и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии;

направление подготовки – совокупность образовательных программ различного уровня в одной профессиональной области, содержащих комплекс приобретаемых путем специальной теоретической и практической подготовки знаний, умений, навыков и компетенций, необходимых для определенной деятельности в рамках соответствующей области профессиональной деятельности;

профиль, специализация – направленность основной образовательной программы на конкретный вид и (или) объект профессиональной деятельности;

модуль – совокупность частей учебной дисциплины (курса) или учебных дисциплин (курсов), имеющая определенную логическую завершенность по отношению к установленным целям и результатам воспитания, обучения;

учебный цикл - совокупность дисциплин (модулей) основной образовательной программы, обеспечивающих усвоение знаний, умений и формирование компетенций в соответствующей сфере научной и (или) профессиональной деятельности;

зачетная единица – мера трудоемкости образовательной программы;

результаты обучения – усвоенные знания, умения, навыки и освоенные компетенции;

компетенция - способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в определенной области;

сокращенная образовательная программа – образовательная программа высшего учебного заведения, разработанная с учетом предшествующего уровня профессионального (среднего или высшего профессионального) образования обучающегося (сокращение срока освоения программы производится или за счет переаттестации дисциплин (или их частей), изученных в среднем профессиональном учебном заведении, или перезачете дисциплин, изученных в высшем учебном заведении);

ускоренная образовательная программа - образовательная программа высшего учебного заведения, разработанная для обучающихся, способных освоить полную образовательную программу в более короткие сроки.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

К ПООП бакалавриата
по направлению подготовки 100100 Сервис
Форма примерной программы дисциплины
Вариант 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГОУВПО «РГУТиС»)

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
ПО ОБРАЗОВАНИЮ В ОБЛАСТИ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
(УМО по образованию в области сервиса и туризма)

Утверждено

Руководитель
учреждения – разработчика
ФГОС ВПО по направлению
подготовки 100100 Сервис,
ректор ФГОУВПО «РГУТиС»,
Председатель совета УМО
по образованию в области
сервиса и туризма

_____ А.А. Федулин
«__» _____ 20__ г.

ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

(указывается наименование дисциплины)

Рекомендуется для направления подготовки

100100 СЕРВИС

Квалификация (степень) выпускника

«бакалавр»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

(Указываются цели и задачи дисциплины, в том числе с учетом профиля подготовки)

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ПООП

(Указываются цикл, к которому относится дисциплина; формулируются требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для ее изучения; определяются дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей)

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

_____ ;
_____ .

(Указываются в соответствии с ФГОС и с учетом профиля подготовки)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

_____ ;
_____ ;
_____ ;

(указываются в соответствии с ФГОС ВПО)

уметь:

_____ ;
_____ ;

(указываются в соответствии с ФГОС ВПО)

владеть:

_____ ;
_____ ;
_____ .

(указываются в соответствии с ФГОС ВПО)

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ занят.	Лаб. зан.	Семина.	СРС	Др. виды занят.	Всего
1.								
2.								
...								

6. ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость
1.			
2.			
3.			
...			

(Приводится № раздела дисциплины (модуля) в соответствии с ФГОСВПО и в соответствии с профилем ООП вуза).

Если лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен, указывается: «Лабораторный практикум не предусмотрен»).

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ)

7.1. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

(Приводится примерная тематика курсовых проектов (работ)).

Если курсовой проект (работа не предусмотрены, указывается: «Курсовой проект (работа) не предусмотрен»)

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

_____ ;
_____ ;

б) дополнительная литература;

_____ ;
_____ ;

в) программное обеспечение:

_____ ;
_____ ;

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

_____ ;
_____ .

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

(Указывается в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и в соответствии с профилем ООП вуза).

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

(Указываются рекомендуемые модули внутри дисциплины или междисциплинарные модули, в состав которых она может входить, образовательные технологии, а также примеры оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации).

11. РАЗРАБОТЧИКИ И ЭКСПЕРТЫ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

11.1. Разработчики:

_____	_____	_____
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)
_____	_____	_____
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)

11.2. Эксперты:

_____	_____	_____
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)
_____	_____	_____
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

К ПООП бакалавриата
по направлению подготовки 100100 Сервис
Форма примерной программы дисциплины
Вариант 2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГОУВПО «РГУТиС»)**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
ПО ОБРАЗОВАНИЮ В ОБЛАСТИ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
(УМО по образованию в области сервиса и туризма)**

Утверждено

Руководитель
учреждения – разработчика
ФГОС ВПО по направлению
подготовки 100100 Сервис,
ректор ФГОУВПО «РГУТиС»,
председатель совета УМО
по образованию в области
сервиса и туризма

_____ А.А. Федулин
«__» _____ 20__ г.

ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

(указывается наименование дисциплины)

**Рекомендуется для направления подготовки
100100 СЕРВИС**

**Квалификация (степень) выпускника
«бакалавр»**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины(модуля)_____являются

(Указываются цели освоения дисциплины (или модуля), соотнесенные с общими целями ООП ВПО)

2.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ПООП

(Указывается цикл (раздел) ООП, к которому относится данная дисциплина (модуль). Дается описание логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП (дисциплинами, модулями, практиками). Указываются требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей).

Указываются те теоретические дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее).

3.КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Если в результате освоения дисциплины (модуля) формируется та или иная компетенция (-ции) целиком, то указывается название (-ния) соответствующей (-их) компетенции (-ций).

Если в результате освоения дисциплины (модуля) формируется только часть той или иной компетенции, то это указывается и дополнительно раскрываются компоненты формируемой компетенции в виде знаний, умений, владений.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

_____;

(указываются в соответствии с ФГОС ВПО)

уметь:

_____;

(указываются в соответствии с ФГОС ВПО)

владеть:

_____.

Последний раздел заполняется по усмотрению разработчиков

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет _____ зачетных единиц _____ часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости <i>(по неделям семестра)</i>
								Форма промежуточной аттестации <i>(по семестрам)</i>
1								
2								
3								

В соответствии с Типовым положением о вузе к видам учебной работы отнесены: лекции, консультации, семинары, практические занятия, лабораторные работы, контрольные работы, коллоквиумы, самостоятельные работы, научно-исследовательская работа, практики, курсовое проектирование (курсовая работа). Высшее учебное заведение может устанавливать другие виды учебных занятий.

Содержание разделов дисциплин основной образовательной программы разработки могут дать ниже таблицы в виде дидактических единиц.

5. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

(Указываются образовательные технологии, которые рекомендуется использовать при реализации различных видов учебной работы.)

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебных курсов должны быть предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20% аудиторных занятий (определяется требованиями ФГОС с учетом специфики ООП). Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов не могут составлять более 40% аудиторных занятий в целом по ООП (определяется соответствующей ООП вуза).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

(Приводятся виды самостоятельной работы обучающегося, порядок их выполнения и контроля, дается учебно-методическое обеспечение (возможно в виде ссылок) самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины.

Указываются темы эссе, рефератов, курсовых работ и др.

Приводятся контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

_____ ;

б) дополнительная литература:

_____ ;

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

_____ .

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

(Указывается материально-техническое обеспечение данной дисциплины (модуля).

9. РАЗРАБОТЧИКИ И ЭКСПЕРТЫ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Разработчики:

_____	_____	_____
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)
_____	_____	_____
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)

9.2. Эксперты:

_____	_____	_____
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)
_____	_____	_____
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

К ПООП по направлению
подготовки 100100 Сервис

**Аннотации дисциплин
базовой части ФГОС ВПО подготовки бакалавров
по направлению подготовки 100100 Сервис**

№ п.п.	Наименование дисциплины, основные разделы	Трудоемкость	
		зач. ед.	акад. час.
1	2	3	4
Б.1 Гуманитарный, социальный и экономический цикл			
Б.1.1.	История России Отечественная история, всемирный исторический процесс, этапы исторического развития России, место и роль России в истории человечества и в современном мире.	3	108
Б.1.2.	Философия Предмет философии. Место и роль философии в культуре. Становление философии. Основные направления, школы философии и этапы ее исторического развития. Структура философского знания. Учение о бытии. Понятия материального и идеального. Пространство, время. Движение и развитие, диалектика. Детерминизм и индетерминизм. Динамические и статистические закономерности. Научные, философские и религиозные картины мира. Человек, общество, культура. Человек и природа. Общество и его структура. Гражданское общество и государство. Человек в системе социальных связей. Человек и исторический процесс; личность и массы, свобода и необходимость. Формационная и цивилизационная концепции общественного развития. Смысл человеческого бытия. Насилие и ненасилие. Свобода и ответственность. Мораль, справедливость, право. Нравственные ценности. Представления о совершенном человеке в различных культурах. Эстетические ценности и их роль в человеческой жизни. Религиозные ценности и свобода совести. Сознание и познание. Сознание, самосознание и личность. Познание, творчество, практика. Вера и знание. Понимание и объяснение. Рациональное и иррациональное в познавательной деятельности. Проблема истины. Действительность, мышление, логика и язык. Научное и вненаучное знание. Критерии научности. Структура научного познания, его методы и формы. Рост научного знания. Научные революции и смены типов рациональности. Наука и техника. Будущее человечества. Глобальные проблемы современности. Взаимодействие цивилизаций и сценарии будущего.	3	108
Б.1.3.	Иностранный язык Специфика артикуляции звуков; Лексический минимум в	9	324

	<p>объеме 4000 учебных лексических единиц общего и терминологического характера.</p> <p>Понятие дифференциации лексики по сферам применения. Понятие о свободных и устойчивых словосочетаниях, фразеологических единицах. Понятие об основных способах словообразования; основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи. Понятие об обиходно-литературном, официально-деловом, научном стилях, стиле художественной литературы. Основные особенности научного стиля.</p> <p>Культура и традиции стран изучаемого языка, правила речевого этикета. Говорение: диалогическая и монологическая речь. Основы публичной речи: устное сообщение, доклад. Аудирование: понимание диалогической и монологической речи в сфере бытовой и профессиональной коммуникации. Чтение: виды текстов: несложные прагматические тексты и тексты по широкому и узкому профилю специальности. Письмо: виды речевых текстов: аннотация, реферат, тезисы, сообщения, частное письмо, деловое письмо, биография.</p>		
Б.1.4.	<p>Основы социального государства</p> <p>Особенности социальной политики российского государства. Действие социальных стандартов, направленных на качество жизни.</p>	2	72
Б.2 Математический и естественнонаучный цикл			
Б.2.1	<p>Математика</p> <p>Фундаментальные разделы математики, необходимые для выполнения работ и проведения исследований в сервисной деятельности, математические методы решения профессиональных задач.</p>	13	468
Б.2.2	<p>Информатика</p> <p>Методы и способы получения, хранения и переработки информации, структура локальных и глобальных компьютерных сетей.</p> <p>Понятие информации, общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации; технические и программные средства реализации информационных процессов; модели решения функциональных и вычислительных задач; алгоритмизация и программирование; языки программирования; базы данных; программное обеспечение и технологии программирования; локальные и глобальные сети ЭВМ. Защита информации.</p> <p>Компьютерный практикум.</p>	9	324
Б.2.3	<p>Экология</p> <p>Биосфера и человек: структура биосферы, экосистемы, взаимоотношения организма и среды, экология и здоровье человека; глобальные проблемы окружающей среды, экологические принципы рационального использования природных ресурсов и охраны природы; основы экономики природопользования; экозащитная техника и технологии; основы экологического права, профессиональная</p>	3	108

	ответственность; международное сотрудничество в области охраны окружающей среды.		
Б.3 Профессиональный цикл			
Б.3.1	<p>Сервисология Основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности; системы обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы; основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью; классические научные идеи духовно-культурной деятельности; культурного творчества социоприродных измерений человека; индивидуальные психические, физиологические особенности человека –основа запросов и потребностей человека; социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания; структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов; социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости; методы удовлетворения потребностей, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p>	4	144
Б.3.2	<p>Сервисная деятельность Исторические аспекты развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг, их характеристики; теория организации обслуживания; особенности технических средств и технологических процессов сервиса. Классификация услуг и их характеристика. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей. Предоставление услуг как самостоятельный вид профессиональной деятельности.</p>	4	144
Б.3.3	<p>Психодиагностика Основы психологии, сущность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя. Общее представление о методах в психологии. Методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения. Составление социально-психологического паспорта личности потребителя. Приемы изучения личности потребителя.. Выделение главных психологических особенностей потребителя – партнера по общению.</p>	3	108
Б.3.4	<p>Психологический практикум Методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.</p>	3	108

	<p>Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя. Содержание и разновидности внешнего облика человека: мобилизация, как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз. Внутреннее (системы взглядов, убеждений и т.д.) и внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведение. Поведение в процессе взаимодействия с потребителем услуг. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.</p> <p>Социально-психологический тренинг по диагностике поведения. Практический тренинг по общению и взаимодействию с потребителем, по практическому оказанию влияния на потребителя.</p>		
Б.3.5	<p>Профессиональная этика и этикет Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Этика сферы бизнеса и услуг, управленческая этика, этика партнерских отношений, эстетика обслуживания. Понятие профессиональной этики. Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Поведение в общественных местах. Формы обращения людей друг к другу. Искусство переговоров. Эпистолярный и телефонный этикет. Основы профессионального этикета в сфере сервиса.</p>	3	108
Б.3.6	<p>Информационные технологии в сервисе Виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования в сфере сервиса. Современные виды информационного обслуживания. Принципы автоматизации и электронизации: электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации, базы данных, электронные справочные клиенто-ориентированные службы в сервисе.</p>	4	144
Б.3.7	<p>Менеджмент в сервисе Основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса. Сущность и функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Специфика менеджмента в сфере сервиса: цели и задачи деятельности предприятия сервиса, организация управления предприятием сервиса, стратегическое и текущее планирование, методы принятия решений, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса, качество сервиса.</p>	4	144
Б.3.8	<p>Маркетинг в сервисе Система маркетинга и особенности продвижения услуг. Маркетинг как инструмент развития сферы сервиса в условиях рыночной экономики: понятие сущности маркетинга, маркетинговая стратегия, система маркетинга, ее особенности в сфере сервиса, исследования рынка услуг,</p>	4	144

	политика цен, маркетинг-микс и маркетинговый контроль, организация и деятельность маркетинговой службы в сфере сервиса, маркетинговая коммуникация, международный маркетинг, внешнеэкономический маркетинг, специфика маркетинга в сервисе.		
Б.3.9	<p>Основы предпринимательской деятельности в сервисе Структура бизнеса и распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства сервисной деятельности.</p> <p>Спрос, потребительский выбор, издержки производства; формы конкуренции в сервисе. Структура бизнеса, распределение доходов; развитие производства, обновление ассортимента товаров и услуг; экономические и правовые аспекты предпринимательской деятельности в сервисе.</p>	5	180
Б.3.10	<p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Организация и планирование в рыночной экономике. Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса. Методология организации и планирования деятельности предприятий сервиса. Разработка плана предприятия сервиса. Бизнес-планирование в сервисе. Ресурсное обеспечение предприятия сервиса. Планирование издержек и финансовых результатов деятельности предприятия сервиса. Контроль деятельности предприятий сервиса.</p>	4	144
Б.3.11	<p>Метрология, стандартизация и сертификация Теоретические основы метрологии. Основные понятия, связанные с объектами измерения: свойство, величина, количественные и качественные проявления свойств объектов материального мира.</p> <p>Основные понятия, связанные со средствами измерений. Закономерности формирования результата измерения, понятие погрешности, источники погрешностей. Понятие многократного измерения. Алгоритмы обработки многократных измерений. Понятие метрологического обеспечения. Организационные, научные и методические основы метрологического обеспечения.</p> <p>Правовые основы обеспечения единства измерений. Основные положения закона РФ об обеспечении единства измерений. Структура и функции метрологической службы. Единая система нормирования и стандартизации.</p> <p>Исторические основы развития стандартизации и сертификации.</p> <p>Правовые основы стандартизации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС). Научная база стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.</p> <p>Сертификация, ее роль в повышении качества; развитие на международном, региональном и национальном уровнях.</p>	3	108

	<p>Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации. Качество продукции и защита потребителя. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории.</p> <p>Аккредитация органов по сертификации и испытательных (измерительных) лабораторий. Сертификация услуг. Сертификация систем качества.</p>		
Б.3.12	<p>Безопасность жизнедеятельности</p> <p>Человек и среда обитания. Характерные состояния системы “человек-среда обитания”. Основы физиологии труда и комфортные условия жизнедеятельности в техносфере. Критерии комфортности. Негативные факторы техносферы, их воздействие на человека, техносферу и природную среду. Критерии безопасности. Опасности систем жизнеобеспечения: отказ, вероятность отказа, качественный и количественный анализ опасностей. Средства снижения травмоопасности и вредного воздействия систем, безопасность функционирования систем.</p> <p>Правовые и нормативно-технические основы безопасности жизнедеятельности. Системы контроля требований безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса. Экономические последствия и материальные затраты на обеспечение безопасности жизнедеятельности. Международное сотрудничество в области безопасности жизнедеятельности.</p> <p>Чрезвычайные ситуации (ЧС) мирного и военного времени; прогнозирование и оценка поражающих факторов ЧС; гражданская оборона и защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях; устойчивость функционирования объектов экономики в ЧС; ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций; особенности защиты и ликвидации последствий ЧС.</p>	4	144