

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

АДАПТИРОВАННАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

(адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья)

нозологическая группа:
незрячие и слабовидящие обучающиеся
глухие, слабослышащие обучающиеся
обучающиеся с нарушениями опорно-двигательного аппарата (ОДА)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Социально-культурный сервис

Основной вид деятельности: научно-исследовательская

Квалификация: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки по образовательной программе: 2014

Образовательная программа 43.03.01 Сервис обсуждена на заседании кафедры маркетинга и сервиса, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017 г.

Заведующий кафедрой:

к.э.н., доцент М.Е. Цой 

Образовательная программа утверждена на ученом совете факультета бизнеса, протокол №6 от 21.06.2017 г.

Ответственный за образовательную программу

к.э.н., доцент М.Е. Цой 

декан ФБ:

д.э.н., профессор М.В. Хайруллина 

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Квалификационная характеристика выпускника	9
3. Содержание образовательной программы	18
4. Условия реализации образовательной программы подготовки	19
5. Оценка качества подготовки студентов и выпускников	21
6. Особенности реализации образовательной программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	22
Приложение	23

1. Общие положения

1.1 Документы, регламентирующие содержание и организацию образовательного процесса

Образовательная программа, реализуемая по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, представляет собой комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, который представлен в виде следующего комплекта документов:

- общей характеристики образовательной программы высшего образования;
- учебного плана;
- календарного учебного графика;
- рабочих программ дисциплин (модулей);
- программ практик;
- фондов оценочных средств по дисциплинам и государственной итоговой аттестации;
- методических материалов.

Информация об образовательной программе размещена на официальном сайте НГТУ в сети «Интернет» <http://www.nstu.ru/sveden/education>.

Комплект документов по образовательной программе обновляется ежегодно с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы.

1.1.1 В общей характеристике образовательной программы указываются:

- код и наименование направления подготовки;
- направленность (профиль) образовательной программы;
- квалификация, присваиваемая выпускникам;
- вид профессиональной деятельности, к которому готовятся выпускники;
- планируемые результаты освоения образовательной программы – компетенции, которыми должны обладать выпускники:
 - установленные образовательным стандартом;
 - установленные организацией дополнительно к компетенциям, установленным образовательным стандартом, с учетом направленности (профиля) образовательной программы;
- планируемые результаты обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике - знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

В качестве приложения к основной характеристике образовательной программы приводится таблица соответствия между характеристиками этапов освоения компетенций (знаниями, умениями и опытом деятельности выпускника) и элементами образовательной программы (учебными дисциплинами (модулями) и практиками).

1.1.2 В учебном плане указывается перечень дисциплин (модулей), практик, аттестационных испытаний государственной итоговой аттестации обучающихся, других видов учебной деятельности (далее вместе - виды учебной деятельности) с указанием их объема в зачетных единицах, последовательности и распределения по периодам обучения. В учебном плане выделяется объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (далее - контактная работа обучающихся с преподавателем) (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы обучающихся в академических часах. Для каждой дисциплины (модуля) и практики указывается форма промежуточной аттестации обучающихся.

1.1.3 В календарном учебном графике указываются периоды осуществления видов учебной деятельности и периоды каникул.

1.1.4 Рабочая программа дисциплины (модуля) включает в себя:

- наименование дисциплины (модуля);
- перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы;
- указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы;

- объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся;
- содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий;
- перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю);
- фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю);
- перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля);
- перечень методического и программного обеспечения дисциплины (модуля);
- перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости);
- описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

1.1.5 Программа практики включает в себя:

- указание вида практики, способа и формы (форм) ее проведения;
- перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы;
- указание места практики в структуре образовательной программы;
- указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических или астрономических часах;
- содержание практики;
- указание форм отчетности по практике;
- фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике;
- перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики;
- перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости);
- описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

1.1.6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) или практике, входящий в состав соответствующей рабочей программы дисциплины (модуля) или программы практики, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал и процедур оценивания для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) или практике;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1.1.7 Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации включает в себя:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал и процедур оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

1.2 Цель (миссия) образовательной программы

Миссия образовательной программы 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис (основной вид деятельности научно-исследовательская) состоит в состоит в подготовке специалистов, способных осуществлять научно-исследовательскую профессиональную деятельность, связанную с предоставлением сервисных услуг исходя из потребностей рынка труда и ресурсных возможностей организаций сервиса, использовать полученные в процессе научно-исследовательской деятельности результаты для решения практических задач.

1.3 Сроки освоения образовательной программы

Объем программы бакалавриата составляет 240 зачетных единиц (далее - з.е.) вне зависимости от применяемых образовательных технологий, реализации программы бакалавриата по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренному обучению.

Срок получения образования по образовательной программе в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, вне зависимости от применяемых образовательных технологий составляет 4 года. Объем программы бакалавриата, реализуемый за один учебный год, составляет не более 60 з.е.

1.4 Язык реализации образовательной программы

Образовательная деятельность по программе бакалавриата осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

1.5 Нормативная база

Требования и условия реализации основной образовательной программы определяются Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Минобрнауки России от 20.10.15 №1169 (зарегистрирован Минюстом России 12.11.15, регистрационный №39702), а также государственными нормативными актами и локальными актами образовательной организации.

1.6 Особенности образовательной программы

При разработке образовательной программы 43.03.01 Сервис (профиль: Социально-культурный сервис) учтены требования регионального рынка труда, состояние и перспективы таких областей, как гостеприимство, экскурсионное обслуживание, развлечение и досуг, ивент-индустрия, входящих в сферу услуг.

Компетенции, приобретаемые выпускниками, сформулированы также с учетом профессиональных стандартов:

- Экскурсовод (гид), утвержден приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н
- Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса, утвержден приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 сентября 2014 г. № 864н
- Педагог дополнительного образования у детей и взрослых, утвержден приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 613 н.

Соответствие профессиональных компетенций ФГОС ВО трудовым функциям, сформулированным в профессиональном стандарте, приведено в таблице 1.6.1.

Таблица 1.6.1

Профессиональные компетенции ФГОС ВО в соответствии с профилем образовательной программы	Трудовые функции и квалификационные требования, сформулированные в профессиональном стандарте и/или по предложению работодателей
–готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4) –готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5) –готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникативных технологий (ПК-7) –готовность работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<i>Профессиональный стандарт Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса, утвержден приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 сентября 2014 г. № 864н</i> Обобщенная трудовая функция Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) Трудовые функции Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса <i>Профессиональный стандарт Экскурсовод (гид), утвержден приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н</i> Обобщенная трудовая функция Проведение экскурсий Трудовые функции Разработка экскурсий Проведение экскурсий <i>Профессиональный стандарт Педагог дополнительного образования у детей и взрослых, утвержден приказом Министерством труда и социальной</i>

	защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 613 н. Обобщенная трудовая функция Организационно-педагогическое обеспечение реализации дополнительных общеобразовательных программ Трудовая функция Организация и проведение массовых досуговых мероприятий Обобщенная трудовая функция Организация деятельности учащихся, направленной на освоение дополнительной общеобразовательной программы Трудовая функция Организация досуговой деятельности учащихся в процессе реализации дополнительной общеобразовательной программы
--	---

При реализации образовательной программы предусмотрено сопровождение обучающихся академическим консультантом, оказывающим содействие в формировании индивидуальных образовательных траекторий, выборе дисциплин, обеспечивающих профессиональное развитие студента.

1.7 Востребованность выпускников

Выпускники образовательной программы востребованы организациями сферы сервиса ООО «Парнас», туристско-рекреационное бюро «Ветер перемен», МКУК «Музей города Новосибирска», гостиница Doubletree by Hilton Novosibirsk», гостиница «Novosibirsk Marriott Hotel», МБУ «Молодежный центр «Звездный», МАУ г. Новосибирска «Городской центр проектного творчества», Центр культуры ФГБОУ ВО «НГТУ», танцевальная студия «Дека Данс», ООО «Городские события», ДСОЛ КД «Юбилейный» и другими организациями сферы сервиса г. Новосибирска и Новосибирской области.

2. Квалификационная характеристика выпускника

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

2.2 Объектами профессиональной деятельности выпускников образовательной программы 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 формирование клиентурных отношений;
- технология формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

2.3 Основным видом профессиональной деятельности, к которой готовится выпускник образовательной программы, является: **научно-исследовательская.**

2.4 Обучающийся готовится к решению следующих **профессиональных задач** в соответствии с направленностью (профилем) образовательной программы и основным видом профессиональной деятельности.

- 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, формирование клиентурных отношений.

2.5 Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции).

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы следующие компетенции (таблица 2.5.1).

Таблица 2.5.1

Коды	Компетенции, знания/умения
<i>Общекультурные компетенции (ОК)</i>	
ОК.1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности
31	знать базовые ценности и нормы в системе культуры, специфику проблем общечеловеческих ценностей
32	знать культурные процессы и их последствия в современном обществе
33	знать основные закономерности развития сферы услуг
34	знать общие закономерности и национальные особенности развития Российского государства и общества

з5	знать историю общественно-политической мысли, взаимоотношений власти и общества
у1	уметь применять общенаучные методы исследования, понимать отличие научного подхода от ненаучного
у2	уметь употреблять базовые философские категории и понятия
у3	уметь аргументировано выстраивать доказательства, логику понимания актуальных профессиональных и нравственных проблем
у4	уметь анализировать тенденции современного общественно-политического и социокультурного развития
у5	уметь формулировать собственную позицию по современным проблемам общественно-политического развития
ОК.2	способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
з3	знать механизм функционирования и регулирования отраслевых рынков
з4	знать основные категории, закономерности и принципы развития экономических процессов на макро- и микроэкономическом уровне
з5	знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг)
з6	знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений
з7	знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка
у1	уметь применять основные модели и методы макро- и микроэкономического анализа в профессиональной деятельности
у2	уметь применять методы определения потребности (в соответствии с целями предприятия) и стоимостной оценки различных (трудовых, технических и материальных) ресурсов предприятия и показатели их использования
у3	уметь оценивать деятельность предприятия и его подразделений, ориентируясь на макро- и микроэкономические показатели
у4	уметь оценивать управление предприятием с позиции внутреннего состояния и внешнего окружения
ОК.3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
з1	знать иностранный язык для межличностного общения с иностранными партнерами
з2	знать особенности делового общения на русском и иностранном языках
у1	уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения
у2	уметь анализировать речь оппонента на русском и иностранном языке
у3	уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках
у4	владеть навыками публичного выступления, устной презентации результатов профессиональной деятельности на русском и иностранном языке
у5	уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в сфере профессиональной деятельности на русском и иностранном языке
у6	уметь осуществлять деловую переписку на русском языке
ОК.4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
з1	знать закономерности формирования и развития коллективов
у1	уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему
у2	уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде
у3	уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде
у4	уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере

ОК.5	способность к самоорганизации и самообразованию
з2	знать основные характеристики интеллектуального, творческого и профессионального потенциала личности
з3	знать особенности профессионального развития личности
у1	уметь выстраивать индивидуальные образовательные траектории, профессиональный рост и карьеру
у2	умеет адекватно оценивать собственный образовательный уровень, свои возможности, способности и уровень собственного профессионализма
у3	уметь ориентироваться на рынке современных образовательных услуг
ОК.6	способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
з1	знать международные аспекты правового регулирования сервисной деятельности
з2	знать основные группы субъектов правового регулирования сервисной деятельности
з3	знать структуру механизма административно-регулирования сервиса
з4	знать особенности правового регулирования сервиса
у1	уметь разрешать правовые конфликты в своей профессиональной деятельности
у2	уметь использовать в профессиональной деятельности правовые, в том, числе, договорные средства
у3	уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты
ОК.7	способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний
з1	знать основы здорового образа жизни
з2	знать последствия отклонения от здорового образа жизни
у1	уметь поддерживать здоровый образ жизни
ОК.8	готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
з1	знать основные группы субъектов безопасности в сервисной деятельности
з2	знать основные природные и техносферные опасности, их свойства и характеристики
з3	знать основные типы угроз и источников безопасности в сервисе
з4	знать понятийно-терминологический аппарат в области безопасности
з5	знать характер воздействия вредных и опасных факторов на человека и природную среду
у1	уметь определять уровень опасности, используя различные средства и способы, в том числе мониторинга
у2	владеть законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды, требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности
у3	уметь использовать основные средства обеспечения физической, имущественной (экономической), экологической и информационной безопасности клиентов и исполнителей услуг
у4	владеть навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды
у5	уметь выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности и способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности
у6	уметь идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации
<i>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</i>	

ОПК.1	способность 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
з1	знать технологии организации услуг в сервисе
з2	знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса
з3	знать основные виды теоретических источников, приемы и процедуры работы с литературой, с глобальной информационной сетью по сервисной деятельности
у1	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников
у2	уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности
у3	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию о поведении потребителей в области сервиса, полученную из разных источников
у4	уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг
у5	уметь ставить цели и задачи и решать их, используя актуальную информацию
у6	уметь собирать комплексную информацию о деятельности объекта сервиса и его услугах
у7	уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий
у8	уметь применять естественнонаучные понятия и концепции в профессиональной и исследовательской практике, понимать тексты естественнонаучного содержания
ОПК.2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
з1	знать технологии работы с клиентами при продвижении и реализации услуг
з2	знать основные этапы сервисного обслуживания
з3	знать современные сервисные технологии работы с потребителями
з4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных
з5	знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса
у1	уметь создавать клиентские отношения, формировать лояльность потребителя к сервисной организации
у2	уметь выстраивать технологические циклы в сервисных предприятиях
у3	уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей
у4	уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов
у5	уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей
ОПК.3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
з1	знать способы определения требований потребителей
з3	знать критерии выбора ресурсов для организации сервиса
з4	знать организационные аспекты деятельности сервисной организации
у2	уметь выявлять и учитывать требования потребителей
у5	уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей
у6	уметь определять виды и объем ресурсов для осуществления сервисной деятельности
<i>Профессиональные компетенции (ПК) ФГОС, относящиеся к основному виду деятельности</i>	
ПК.3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и

	зарубежного опыта в сервисной деятельности
з1	знать источники научно-технической информации, необходимые для осуществления сервисной деятельности
з2	знать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
у1	уметь использовать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
у2	уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом
у3	уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
ПК.4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
з1	знать основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов
з3	знать социально-психологические особенности потребителя
з4	знать основные методы и приемы исследования потребителей
у2	уметь учитывать национально-региональные и демографические факторы в сервисной деятельности
у3	уметь выявлять и анализировать национально-региональные и демографические факторы потребительского поведения
у4	уметь учитывать социально-психологические особенности потребителей услуг
у5	уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации
у6	уметь выявлять актуальные запросы потребителей услуг
ПК.5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
з1	знать основные этапы разработки инновационного проекта
з2	знать инновационные технологии проектирования в сервисе
у1	уметь разрабатывать комплекс маркетинговых коммуникаций в сервисе
у2	уметь оценивать перспективность инновационного проекта
у3	уметь проводить анализ инновационного климата
у4	уметь разрабатывать и научно обосновывать проекты и программы в сервисе
<i>Профессиональные компетенции (ПК) ФГОС, дополнительные к компетенциям основного вида деятельности</i>	
ПК.2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
з1	знать основные виды стратегий организации, в том числе сервисные, маркетинговые, инновационные
з2	знать принципы, этапы и виды планирования в организации
з3	знать конъюнктуру рынка услуг
з4	знать основные направления социальной политики государства
у2	уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации
у3	уметь разрабатывать проекты в рамках государственной социальной политики на уровне региона, муниципалитета, организации
ПК.7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
з1	знать методы оздоровления, лечения и профилактики заболеваний на основе использования природных лечебных ресурсов и преформированных факторов
з2	знать виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации
з3	знать тенденции в создании и внедрении информационных и коммуникационных

	технологий и их использования в различных сферах сервиса
з4	знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе
у1	уметь оценивать курортно-рекреационные ресурсы Российской Федерации
у2	уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей
у3	уметь интегрировать информационные и коммуникационные технологии в процесс сервисного обслуживания
ПК.8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
з1	знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности
з3	знать основные направления диверсификации и возможности их использования в сервисе
з4	знать особенности осуществления сервиса в этнокультурном, историческом и религиозном контексте
у1	уметь адаптировать сервисные проекты и программы к этнокультурному и историческому контексту
ПК.10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
з1	знать методы оценки качества услуг
у2	уметь использовать методы оценки и диагностики объектов сервиса
у3	знать методы диагностики деятельности организаций сервиса
ПК.11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
з1	знать особенности обслуживания специфических групп потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями
з2	знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг
з3	знать основные виды контактных зон
з4	знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации
у1	уметь согласовывать интересы клиентов и возможности сервисных организаций
у2	уметь формировать коммуникацию с представителями конкретной субкультуры в рамках контактной зоны
у3	уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне
у4	уметь формировать контактную зону
у5	уметь формировать сервисные программы для групп населения с различными экономическими возможностями
у6	уметь организовать адресное обслуживание лиц с ограниченными возможностями
у7	уметь использовать различные формы контактов в общении с клиентами по всем элементам комплекса услуг, в том числе и на иностранном языке
ПК.12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
з1	знать основные средства контроля качества процесса сервиса
з2	знать различные способы использования обратной связи с потребителем услуг
з3	знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг
у1	уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в организации
у2	уметь использовать разнообразные средства изучения удовлетворенности клиента процессом сервиса и его качества

Этапы формирования компетенций выпускника приведены в таблице 2.5.2.

Этапы формирования компетенций выпускника

Таблица 2.5.2

Код компетенции	Семестр 1	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4	Семестр 5	Семестр 6	Семестр 7	Семестр 8
ОК.1	История; Основы социального государства; Развитие информационного общества; Социология организаций и управления	Политические факторы развития сферы услуг; Социология; Философия	Концепции современного естествознания		Теория и история культуры; Теория и практика социокультурного сервиса	Организационные основы досугового сервиса; Организация культурно-досуговой деятельности		
ОК.2		Основы экономических знаний	Основы предпринимательской деятельности	Менеджмент в сфере услуг	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе; Маркетинг услуг	Анимационный менеджмент; Финансовая деятельность и налогообложение в сфере услуг; Формирование клиентоориентированности сервисных предприятий	MICE-индустрия; Событийный менеджмент; Экономика предприятий сервиса	Маркетинговые исследования рынка услуг; Производственная (преддипломная) практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
ОК.3	Иностранный язык; Речевая коммуникация	Иностранный язык; Учебная практика: учебно-ознакомительная практика	Иностранный язык; Иностранный язык в профессиональной деятельности	Иностранный язык; Иностранный язык в профессиональной деятельности; Организация экспозиционной деятельности; Основы деловых отношений в сфере услуг; Профессиональная этика и этикет	Иностранный язык в профессиональной деятельности; Интеркультурное взаимодействие; Коммуникационная культура Интернета; Межкультурная коммуникация; Мировая культура и искусство	Документационное обеспечение профессиональной деятельности; Иностранный язык в профессиональной деятельности; Проектирование и организация экскурсионной деятельности	Иностранный язык в профессиональной деятельности	
ОК.4	Социология организаций и управления	Социология		Основы деловых отношений в сфере услуг; Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		Формирование клиентоориентированности сервисных предприятий	HR-технологии в сервисных предприятиях; Управление персоналом в сфере услуг	
ОК.5	Введение в направление	Социология			Теория и практика социокультурного сервиса		Управление персоналом в сфере услуг	
ОК.6	Правоведение		Основы предпринимательской деятельности		Административно-правовое регулирование в сервисе	Документационное обеспечение профессиональной деятельности		
ОК.7	Физическая культура	Физическая культура	Курортное дело; Рекреационно-оздоровительные сервисные технологии					Безопасность в социально-культурном сервисе
ОК.8	Безопасность жизнедеятельности		Курортное дело; Рекреационно-оздоровительные сервисные технологии					Безопасность в социально-культурном сервисе
ОПК.1	Информатика; Математика; Развитие	Учебная практика: учебно-ознакомительная практика; Человек и его потребности	Компьютерный практикум в сервисной деятельности; Концепции современного	Менеджмент в сфере услуг; Музейно-выставочные технологии;	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе; Интеркультурное	Анимационные технологии в сфере услуг; Анимационный	MICE-индустрия; Индустрия развлечений; Событийный менеджмент	Инновации в сфере услуг; Маркетинговые исследования рынка услуг;

	информационного общества		естествознания; Основы предпринимательской деятельности	Организация экспозиционной деятельности; Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	взаимодействие; Коммуникационная культура Интернета; Межкультурная коммуникация; Реклама в сфере услуг; Теория и практика социокультурного сервиса	менеджмент; Документационное обеспечение профессиональной деятельности; Организационные основы досуговой деятельности; Организация культурно-досуговой деятельности; Проектирование и организация экскурсионной деятельности; Технологии продаж в сфере услуг; Финансовая деятельность и налогообложение в сфере услуг		Производственная (преддипломная) практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
ОПК.2		Учебная практика: учебно-ознакомительная практика; Человек и его потребности	Культурно-творческие технологии; Курортное дело; Рекреационно-оздоровительные сервисные технологии; Сервисная деятельность	Музейно-выставочные технологии; Организация экспозиционной деятельности; Основы деловых отношений в сфере услуг; Техника и технологии в сервисе; Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Реклама в сфере услуг; Теория и практика социокультурного сервиса	Анимационные технологии в сфере услуг; Анимационный менеджмент; Организационные основы досугового сервиса; Организация культурно-досуговой деятельности; Проектирование и организация экскурсионной деятельности; Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; Технологии продаж в сфере услуг; Формирование клиентоориентированности сервисных предприятий	HR-технологии в сервисных предприятиях; MICE-индустрия; Индустрия развлечений; Событийный менеджмент; Социокультурное проектирование	Инновации в сфере услуг; Производственная (преддипломная) практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
ОПК.3		Человек и его потребности	Основы предпринимательской деятельности; Сервисная деятельность	Государственные закупки в сфере услуг; Музейно-выставочные технологии; Техника и технологии в сервисе; Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе; Реклама в сфере услуг	Анимационные технологии в сфере услуг; Организационные основы досугового сервиса; Технологии продаж в сфере услуг; Финансовая деятельность и налогообложение в сфере услуг; Формирование клиентоориентированности сервисных предприятий	HR-технологии в сервисных предприятиях; Событийный менеджмент; Экономика предприятий сервиса	Маркетинговые исследования рынка услуг
ПК.2	Основы социального государства	Политические факторы развития сферы услуг	Курортное дело; Рекреационно-оздоровительные сервисные технологии	Государственные закупки в сфере услуг; Менеджмент в сфере услуг	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе; Маркетинг услуг	Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; Финансовая деятельность и налогообложение в сфере услуг	HR-технологии в сервисных предприятиях; Социокультурное проектирование; Управление персоналом в сфере услуг; Экономика предприятий сервиса	

ПК.3		Учебная практика: учебно-ознакомительная практика	Основы предпринимательской деятельности; Сервисная деятельность	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Административно-правовое регулирование в сервисе	Проектирование и организация экскурсионной деятельности	MICE-индустрия; Индустрия развлечений	
ПК.4	Социология организаций и управления	Психологический практикум делового общения в сервисе; Человек и его потребности; Этнографическая карта мира		Менеджмент в сфере услуг	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе; Маркетинг услуг; Реклама в сфере услуг; Теория и практика социокультурного сервиса	Организация культурно-досуговой деятельности; Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Управление качеством услуг	Маркетинговые исследования рынка услуг
ПК.5					Маркетинг услуг		Социокультурное проектирование	Инновации в сфере услуг
ПК.7	Информатика; Развитие информационного общества		Компьютерный практикум в сервисной деятельности; Курортное дело; Рекреационно-оздоровительные сервисные технологии		Интеркультурное взаимодействие; Межкультурная коммуникация; Теория и практика социокультурного сервиса	Документационное обеспечение профессиональной деятельности; Организация культурно-досуговой деятельности		Производственная (преддипломная) практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
ПК.8		Этнографическая карта мира			Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе; Интеркультурное взаимодействие; Межкультурная коммуникация; Мировая культура и искусство; Теория и история культуры		Социокультурное проектирование	Производственная (преддипломная) практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
ПК.10				Государственные закупки в сфере услуг		Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; Финансовая деятельность и налогообложение в сфере услуг	Управление качеством услуг; Экономика предприятий сервиса	Инновации в сфере услуг
ПК.11		Учебная практика: учебно-ознакомительная практика; Человек и его потребности	Иностранный язык в профессиональной деятельности; Курортное дело; Рекреационно-оздоровительные сервисные технологии; Сервисная деятельность	Иностранный язык в профессиональной деятельности; Музейно-выставочные технологии; Организация экспозиционной деятельности; Основы деловых отношений в сфере услуг; Профессиональная этика и этикет; Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе; Иностранный язык в профессиональной деятельности; Маркетинг услуг; Межкультурная коммуникация; Теория и практика социокультурного сервиса	Анимационные технологии в сфере услуг; Анимационный менеджмент; Иностранный язык в профессиональной деятельности; Организационные основы досугового сервиса; Организация культурно-досуговой деятельности; Технологии продаж в сфере услуг; Формирование клиентоориентированности сервисных предприятий	MICE-индустрия; Индустрия развлечений; Иностранный язык в профессиональной деятельности; Событийный менеджмент; Социокультурное проектирование	
ПК.12			Культурно-творческие технологии; Сервисная деятельность	Менеджмент в сфере услуг	Реклама в сфере услуг		Управление качеством услуг	

3. Содержание образовательной программы

3.1 Структура образовательной программы

Структура образовательной программы приведена в таблице 3.1.1, включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную).

Таблица 3.1.1

Структура образовательной программы		Объем программы, з.е.
Блок 1	Дисциплины (модули)	213
	Базовая часть	96
	Вариативная часть	117
Блок 2	Практики	18
	Базовая часть	0
	Вариативная часть	18
Блок 3	Государственная итоговая аттестация	9
	Базовая часть	9
Объем образовательной программы		240

3.2 Характеристика содержания дисциплин

Содержание дисциплин (модулей), практик, предусмотренных учебным планом, определяется требованиями к результатам освоения образовательной программы (компетенциями). Соответствие между характеристиками этапов освоения компетенций (знаниями, умениями и опытом деятельности выпускника) и элементами образовательной программы (учебными дисциплинами (модулями) и практиками) приведено в Приложении.

3.3 Применяемые образовательные технологии

Для формирования предусмотренных основной образовательной программой компетенций, реализуются лекционные, практические занятия и лабораторные работы.

При организации образовательного процесса применяются активные, в том числе, интерактивные формы проведения занятий.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов, которая обеспечена необходимыми методическими материалами, размещенными в ЭБС и информационно-образовательной среде вуза.

3.4 Организация практик

Для достижения планируемых результатов освоения образовательной программы предусматриваются следующие практики:

- Учебная практика: учебно-ознакомительная практика,
- Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков,
- Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности,

- Производственная (преддипломная) практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности,

Учебная практика: учебно-ознакомительная практика проводится в ФГБОУ ВО НГТУ. Способ проведения практики – стационарная и выездная.

Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков проводится в МКУК «Музей города Новосибирска», МБУ «Молодежный центр «Звездный», МАУ г. Новосибирска «Городской центр проектного творчества», Центр культуры ФГБОУ ВО «НГТУ», танцевальная студия «Дека Данс», ООО «Городские события», ДСОЛ КД «Юбилейный» и др.

Способ проведения практики – стационарная и выездная.

Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится в МКУК «Музей города Новосибирска», МБУ «Молодежный центр «Звездный», МАУ г. Новосибирска «Городской центр проектного творчества», Центр культуры ФГБОУ ВО «НГТУ», танцевальная студия «Дека Данс», ООО «Городские события», ДСОЛ КД «Юбилейный» и др.

Способ проведения практики – стационарная и выездная.

Производственная (преддипломная) практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится МКУК «Музей города Новосибирска», МБУ «Молодежный центр «Звездный», МАУ г. Новосибирска «Городской центр проектного творчества», Центр культуры ФГБОУ ВО «НГТУ», танцевальная студия «Дека Данс», ООО «Городские события», ДСОЛ КД «Юбилейный» и др.

Способ проведения практики – стационарная и выездная.

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

4. Условия реализации образовательной программы подготовки

4.1. Общесистемные требования к реализации программы

Реализация образовательной программы полностью обеспечена материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде НГТУ. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), как на территории организации, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда организации (<http://www.nstu.ru/sveden/eos>) обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

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

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников организации соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе "Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования", утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. № 1н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 марта 2011 г., регистрационный № 20237).

Доля штатных научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) составляет не менее 50 процентов от общего количества научно-педагогических работников организации.

4.2. Кадровые условия реализации программы

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

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

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное за рубежом и признаваемое в Российской Федерации), 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, составляет не менее 10 процентов.

4.3. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение программы бакалавриата

Образовательная программа реализуется в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания

учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин (модулей).

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя лаборатории, оснащенные необходимым лабораторным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Образовательная программа полностью обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и ежегодно обновляется).

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по программе бакалавриата.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и ежегодно обновляется.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

5. Оценка качества подготовки студентов и выпускников

Оценка качества освоения образовательной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся и государственную итоговую аттестацию выпускников.

Конкретные формы промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по каждой дисциплине определяются учебным планом. Текущая аттестация по дисциплинам проводится на основе балльно-рейтинговой системы. Правила аттестации по дисциплинам определяются в рабочих программах и доводятся до сведения обучающихся в течение первого месяца изучения дисциплины.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям образовательной программы (текущая и промежуточная аттестация) создаются фонды оценочных средств, которые могут включать типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций. Фонды оценочных средств разрабатываются и утверждаются кафедрами, обеспечивающими учебный процесс по дисциплинам образовательной программы.

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения дисциплин (модулей), практик учитываются связи между включенными в них знаниями, умениями, навыками, что позволяет установить уровень сформированности компетенций у обучающихся.

В Блок 3 "Государственная итоговая аттестация" входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена. Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы и государственному экзамену определяются программой ГИА.

6. Особенности реализации образовательной программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При наличии в контингенте обучающихся по образовательной программе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ) образовательная программа адаптируется с учетом особых образовательных потребностей таких обучающихся.

При обучении по индивидуальному учебному плану лиц с ограниченными возможностями здоровья срок освоения образовательной программы может быть увеличен по их желанию не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения. Объем программы бакалавриата за один учебный год при обучении по индивидуальному плану вне зависимости от формы обучения не может составлять более 75 з.е.

При использовании формы инклюзивного обучения составляется индивидуальная программа сопровождения образовательной деятельности студента.

Индивидуальная программа сопровождения образовательной деятельности студента может включать

- сопровождение лекционных и практических занятий прямым и обратным переводом на русский жестовый язык (для студентов с нарушениями слуха);
- посещение групповых и индивидуальных занятий с психологом;
- организационно-педагогическое, психолого-педагогическое, профилактически-оздоровительное, социальное сопровождения учебного процесса.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Соответствие между характеристиками этапов освоения компетенций (знаниями, умениями и опытом деятельности выпускника) и элементами образовательной программы (учебными дисциплинами (модулями) и практиками)

Код компетенции	Код знания/умения	Наименование дисциплин, знания и умения
<i>Дисциплины (модули), базовые</i>		
История		
ОК.1	з4	знать общие закономерности и национальные особенности развития Российского государства и общества
ОК.1	з5	знать историю общественно-политической мысли, взаимоотношений власти и общества
ОК.1	у4	уметь анализировать тенденции современного общественно-политического и социокультурного развития
ОК.1	у5	уметь формулировать собственную позицию по современным проблемам общественно-политического развития
Философия		
ОК.1	у1	уметь применять общенаучные методы исследования, понимать отличие научного подхода от ненаучного
ОК.1	у2	уметь употреблять базовые философские категории и понятия
ОК.1	у3	уметь аргументировано выстраивать доказательства, логику понимания актуальных профессиональных и нравственных проблем
Иностранный язык		
ОК.3	з1	знать иностранный язык для межличностного общения с иностранными партнерами
ОК.3	у3	уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках
ОК.3	у5	уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в сфере профессиональной деятельности на русском и иностранном языке
Безопасность жизнедеятельности		
ОК.8	з2	знать основные природные и техносферные опасности, их свойства и характеристики
ОК.8	з4	знать понятийно-терминологический аппарат в области безопасности
ОК.8	з5	знать характер воздействия вредных и опасных факторов на человека и природную среду
ОК.8	у2	владеть законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды, требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности
ОК.8	у4	владеть навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды
ОК.8	у5	уметь выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности и способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности
ОК.8	у6	уметь идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации
Сервисная деятельность		
ОПК.2	з2	знать основные этапы сервисного обслуживания
ОПК.2	з5	знать основные требования современного общества и потребителя к

		процессу оказания услуг и уровню сервиса
ОПК.3	у5	уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей
ПК.3	у2	уметь анализировать сервисные процессы в России и за рубежом
ПК.11	у4	уметь формировать контактную зону
ПК.12	з3	знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг
Менеджмент в сфере услуг		
ОК.2	з6	знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений
ОК.2	у4	уметь оценивать управление предприятием с позиции внутреннего состояния и внешнего окружения
ОПК.1	з2	знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса
ПК.2	з1	знать основные виды стратегий организации, в том числе сервисные, маркетинговые, инновационные
ПК.2	з2	знать принципы, этапы и виды планирования в организации
ПК.4	у5	уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации
ПК.12	у1	уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в организации
Экономика предприятий сервиса		
ОК.2	у3	уметь оценивать деятельность предприятия и его подразделений, ориентируясь на макро- и микроэкономические показатели
ОПК.3	з3	знать критерии выбора ресурсов для организации сервиса
ПК.2	з3	знать конъюнктуру рынка услуг
ПК.10	у2	уметь использовать методы оценки и диагностики объектов сервиса
Инновации в сфере услуг		
ОПК.1	у7	уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий
ОПК.2	у4	уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов
ПК.5	з1	знать основные этапы разработки инновационного проекта
ПК.5	з2	знать инновационные технологии проектирования в сервисе
ПК.5	у2	уметь оценивать перспективность инновационного проекта
ПК.5	у3	уметь проводить анализ инновационного климата
ПК.10	у3	знать методы диагностики деятельности организаций сервиса
Маркетинг услуг		
ОК.2	у2	уметь применять методы определения потребности (в соответствии с целями предприятия) и стоимостной оценки различных (трудовых, технических и материальных) ресурсов предприятия и показатели их использования
ПК.2	з1	знать основные виды стратегий организации, в том числе сервисные, маркетинговые, инновационные
ПК.2	з3	знать конъюнктуру рынка услуг
ПК.4	з4	знать основные методы и приемы исследования потребителей
ПК.5	у1	уметь разрабатывать комплекс маркетинговых коммуникаций в сервисе
ПК.11	з4	знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации
Безопасность в социально-культурном сервисе		
ОК.7	у1	уметь поддерживать здоровый образ жизни
ОК.8	з1	знать основные группы субъектов безопасности в сервисной деятельности
ОК.8	з3	знать основные типы угроз и источников безопасности в сервисе

ОК.8	з4	знать понятийно-терминологический аппарат в области безопасности
ОК.8	у1	уметь определять уровень опасности, используя различные средства и способы, в том числе мониторинга
ОК.8	у2	владеть законодательными и правовыми основами в области безопасности и охраны окружающей среды, требованиями безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности
ОК.8	у3	уметь использовать основные средства обеспечения физической, имущественной (экономической), экологической и информационной безопасности клиентов и исполнителей услуг
ОК.8	у5	уметь выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности и способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности
Основы экономических знаний		
ОК.2	з3	знать механизм функционирования и регулирования отраслевых рынков
ОК.2	з4	знать основные категории, закономерности и принципы развития экономических процессов на макро- и микроэкономическом уровне
ОК.2	у1	уметь применять основные модели и методы макро- и микроэкономического анализа в профессиональной деятельности
Правоведение		
ОК.6	у1	уметь разрешать правовые конфликты в своей профессиональной деятельности
ОК.6	у3	уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты
Профессиональная этика и этикет		
ОК.3	у3	уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках
ПК.11	з4	знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации
ПК.11	у3	уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне
Техника и технологии в сервисе		
ОПК.2	у2	уметь выстраивать технологические циклы в сервисных предприятиях
ОПК.2	у5	уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей
ОПК.3	з3	знать критерии выбора ресурсов для организации сервиса
Человек и его потребности		
ОПК.1	у3	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию о поведении потребителей в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.2	з5	знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса
ОПК.3	у2	уметь выявлять и учитывать требования потребителей
ПК.4	з4	знать основные методы и приемы исследования потребителей
ПК.11	з4	знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации
Введение в направление		
ОК.5	з3	знать особенности профессионального развития личности
ОК.5	у1	уметь выстраивать индивидуальные образовательные траектории, профессиональный рост и карьеру
ОК.5	у3	уметь ориентироваться на рынке современных образовательных услуг
Математика		

ОПК.1	у8	уметь применять естественнонаучные понятия и концепции в профессиональной и исследовательской практике, понимать тексты естественнонаучного содержания
Теория и практика социокультурного сервиса		
ОК.1	з3	знать основные закономерности развития сферы услуг
ОК.5	з2	знать основные характеристики интеллектуального, творческого и профессионального потенциала личности
ОПК.1	з1	знать технологии организации услуг в сервисе
ОПК.2	з4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных
ПК.4	у3	уметь выявлять и анализировать национально-региональные и демографические факторы потребительского поведения
ПК.7	у2	уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей
ПК.11	у1	уметь согласовывать интересы клиентов и возможности сервисных организаций
Информатика		
ОПК.1	у2	уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности
ПК.7	з2	знать виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации
Речевая коммуникация		
ОК.3	у1	уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения
ОК.3	у3	уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках
ОК.3	у5	уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в сфере профессиональной деятельности на русском и иностранном языке
ОК.3	у6	уметь осуществлять деловую переписку на русском языке
Социология		
ОК.1	з2	знать культурные процессы и их последствия в современном обществе
ОК.1	з4	знать общие закономерности и национальные особенности развития Российского государства и общества
ОК.1	у4	уметь анализировать тенденции современного общественно-политического и социокультурного развития
ОК.4	з1	знать закономерности формирования и развития коллективов
ОК.4	у2	уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде
ОК.5	з2	знать основные характеристики интеллектуального, творческого и профессионального потенциала личности
Концепции современного естествознания		
ОК.1	у1	уметь применять общенаучные методы исследования, понимать отличие научного подхода от ненаучного
ОПК.1	у8	уметь применять естественнонаучные понятия и концепции в профессиональной и исследовательской практике, понимать тексты естественнонаучного содержания
<i>Дисциплины (модули), вариативные</i>		
Социокультурное проектирование		
ОПК.2	з5	знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса

ОПК.2	у4	уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов
ПК.2	у3	уметь разрабатывать проекты в рамках государственной социальной политики на уровне региона, муниципалитета, организации
ПК.5	у4	уметь разрабатывать и научно обосновывать проекты и программы в сервисе
ПК.8	у1	уметь адаптировать сервисные проекты и программы к этнокультурному и историческому контексту
ПК.11	з4	знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации
Управление качеством услуг		
ПК.4	у6	уметь выявлять актуальные запросы потребителей услуг
ПК.10	з1	знать методы оценки качества услуг
ПК.12	з1	знать основные средства контроля качества процесса сервиса
ПК.12	з3	знать критерии оценки качества обслуживания и качества услуг
ПК.12	у1	уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в организации
ПК.12	у2	уметь использовать разнообразные средства изучения удовлетворенности клиента процессом сервиса и его качества
Административно-правовое регулирование в сервисе		
ОК.6	з1	знать международные аспекты правового регулирования сервисной деятельности
ОК.6	з2	знать основные группы субъектов правового регулирования сервисной деятельности
ОК.6	з3	знать структуру механизма административно-регулирования сервиса
ОК.6	з4	знать особенности правового регулирования сервиса
ОК.6	у1	уметь разрешать правовые конфликты в своей профессиональной деятельности
ОК.6	у2	уметь использовать в профессиональной деятельности правовые, в том, числе, договорные средства
ОК.6	у3	уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты
ПК.3	у3	уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
Проектирование и организация экскурсионной деятельности		
ОК.3	у4	владеть навыками публичного выступления, устной презентации результатов профессиональной деятельности на русском и иностранном языке
ОПК.1	у4	уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг
ОПК.2	у4	уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов
ПК.3	з2	знать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
Иностранный язык в профессиональной деятельности		
ОК.3	з1	знать иностранный язык для межличностного общения с иностранными партнерами
ОК.3	з2	знать особенности делового общения на русском и иностранном языках
ОК.3	у2	уметь анализировать речь оппонента на русском и иностранном языке
ОК.3	у4	владеть навыками публичного выступления, устной презентации результатов профессиональной деятельности на русском и иностранном языке

		языке
ПК.11	у7	уметь использовать различные формы контактов в общении с клиентами по всем элементам комплекса услуг, в том числе и на иностранном языке
Технологии продаж в сфере услуг		
ОПК.1	з1	знать технологии организации услуг в сервисе
ОПК.1	у3	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию о поведении потребителей в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.2	з1	знать технологии работы с клиентами при продвижении и реализации услуг
ОПК.3	у5	уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей
ПК.11	у1	уметь согласовывать интересы клиентов и возможности сервисных организаций
Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе		
ОК.2	у2	уметь применять методы определения потребности (в соответствии с целями предприятия) и стоимостной оценки различных (трудовых, технических и материальных) ресурсов предприятия и показатели их использования
ОПК.1	з2	знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса
ОПК.3	з3	знать критерии выбора ресурсов для организации сервиса
ПК.2	з2	знать принципы, этапы и виды планирования в организации
ПК.4	у6	уметь выявлять актуальные запросы потребителей услуг
ПК.8	з3	знать основные направления диверсификации и возможности их использования в сервисе
ПК.8	у1	уметь адаптировать сервисные проекты и программы к этнокультурному и историческому контексту
ПК.11	з4	знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации
Основы социального государства		
ОК.1	з4	знать общие закономерности и национальные особенности развития Российского государства и общества
ОК.1	у4	уметь анализировать тенденции современного общественно-политического и социокультурного развития
ПК.2	з4	знать основные направления социальной политики государства
Основы деловых отношений в сфере услуг		
ОК.3	з2	знать особенности делового общения на русском и иностранном языках
ОК.4	з1	знать закономерности формирования и развития коллективов
ОК.4	у3	уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде
ОПК.2	у1	уметь создавать клиентские отношения, формировать лояльность потребителя к сервисной организации
ПК.11	у7	уметь использовать различные формы контактов в общении с клиентами по всем элементам комплекса услуг, в том числе и на иностранном языке
Психологический практикум делового общения в сервисе		
ПК.4	з1	знать основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов
ПК.4	з3	знать социально-психологические особенности потребителя
ПК.4	у4	уметь учитывать социально-психологические особенности потребителей услуг
Реклама в сфере услуг		

ОПК.1	у1	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.2	з1	знать технологии работы с клиентами при продвижении и реализации услуг
ОПК.3	з3	знать критерии выбора ресурсов для организации сервиса
ПК.4	у4	уметь учитывать социально-психологические особенности потребителей услуг
ПК.12	з2	знать различные способы использования обратной связи с потребителем услуг
Основы предпринимательской деятельности		
ОК.2	з7	знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка
ОК.6	у3	уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты
ОПК.1	у1	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.3	у6	уметь определять виды и объем ресурсов для осуществления сервисной деятельности
ПК.3	у1	уметь использовать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
Компьютерный практикум в сервисной деятельности		
ОПК.1	з2	знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса
ОПК.1	у2	уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности
ПК.7	з2	знать виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации
ПК.7	з3	знать тенденции в создании и внедрении информационных и коммуникационных технологий и их использования в различных сферах сервиса
ПК.7	з4	знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе
Событийный менеджмент		
ОК.2	з5	знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг)
ОК.2	з6	знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений
ОПК.1	у4	уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг
ОПК.2	у1	уметь создавать клиентские отношения, формировать лояльность потребителя к сервисной организации
ОПК.3	у6	уметь определять виды и объем ресурсов для осуществления сервисной деятельности
ПК.11	з2	знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг
Культурно-творческие технологии		
ОПК.2	з3	знать современные сервисные технологии работы с потребителями
ОПК.2	з4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных
ОПК.2	у5	уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей
ПК.12	з1	знать основные средства контроля качества процесса сервиса
ПК.12	у1	уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность

		системы контроля в организации
Документационное обеспечение профессиональной деятельности		
ОК.3	у6	уметь осуществлять деловую переписку на русском языке
ОК.6	у2	уметь использовать в профессиональной деятельности правовые, в том, числе, договорные средства
ОПК.1	у2	уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности
ПК.7	з4	знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе
Маркетинговые исследования рынка услуг		
ОК.2	у2	уметь применять методы определения потребности (в соответствии с целями предприятия) и стоимостной оценки различных (трудовых, технических и материальных) ресурсов предприятия и показатели их использования
ОПК.1	з2	знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса
ОПК.1	у3	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию о поведении потребителей в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.1	у6	уметь собирать комплексную информацию о деятельности объекта сервиса и его услугах
ОПК.3	з1	знать способы определения требований потребителей
ПК.4	у4	уметь учитывать социально-психологические особенности потребителей услуг
Финансовая деятельность и налогообложение в сфере услуг		
ОК.2	з4	знать основные категории, закономерности и принципы развития экономических процессов на макро- и микроэкономическом уровне
ОК.2	з7	знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка
ОПК.1	у1	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.3	з3	знать критерии выбора ресурсов для организации сервиса
ПК.2	у2	уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации
ПК.10	у3	знать методы диагностики деятельности организаций сервиса
<i>Дисциплины (модули), вариативные, по выбору студента</i>		
Анимационные технологии в сфере услуг		
ОПК.1	у7	уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий
ОПК.2	з4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных
ОПК.2	у3	уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей
ОПК.3	у5	уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей
ПК.11	у3	уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне
Анимационный менеджмент		
ОК.2	з6	знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений
ОПК.1	у7	уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий
ОПК.2	з4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных

ОПК.2	у5	уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей
ПК.11	з2	знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг
ПК.11	у5	уметь формировать сервисные программы для групп населения с различными экономическими возможностями
Музейно-выставочные технологии		
ОПК.1	з1	знать технологии организации услуг в сервисе
ОПК.1	у1	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.2	у4	уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов
ОПК.3	у6	уметь определять виды и объем ресурсов для осуществления сервисной деятельности
ПК.11	з1	знать особенности обслуживания специфических групп потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями
ПК.11	у3	уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне
Организация экспозиционной деятельности		
ОК.3	у4	владеть навыками публичного выступления, устной презентации результатов профессиональной деятельности на русском и иностранном языке
ОПК.1	з1	знать технологии организации услуг в сервисе
ОПК.1	у4	уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг
ОПК.2	у4	уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов
ПК.11	з1	знать особенности обслуживания специфических групп потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями
ПК.11	у3	уметь организовывать взаимодействие с клиентом в контактной зоне
Этнографическая карта мира		
ПК.4	у2	уметь учитывать национально-региональные и демографические факторы в сервисной деятельности
ПК.4	у3	уметь выявлять и анализировать национально-региональные и демографические факторы потребительского поведения
ПК.8	з4	знать особенности осуществления сервиса в этнокультурном, историческом и религиозном контексте
Политические факторы развития сферы услуг		
ОК.1	з5	знать историю общественно-политической мысли, взаимоотношений власти и общества
ОК.1	у4	уметь анализировать тенденции современного общественно-политического и социокультурного развития
ПК.2	у3	уметь разрабатывать проекты в рамках государственной социальной политики на уровне региона, муниципалитета, организации
Социология организаций и управления		
ОК.1	з1	знать базовые ценности и нормы в системе культуры, специфику проблем общечеловеческих ценностей
ОК.4	з1	знать закономерности формирования и развития коллективов
ОК.4	у1	уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему
ОК.4	у4	уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере

ПК.4	з3	знать социально-психологические особенности потребителя
Развитие информационного общества		
ОК.1	з3	знать основные закономерности развития сферы услуг
ОПК.1	з2	знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса
ОПК.1	у2	уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности
ПК.7	з3	знать тенденции в создании и внедрении информационных и коммуникационных технологий и их использования в различных сферах сервиса
Курортное дело		
ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.8	у6	уметь идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации
ОПК.2	у3	уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей
ПК.2	з4	знать основные направления социальной политики государства
ПК.7	з1	знать методы оздоровления, лечения и профилактики заболеваний на основе использования природных лечебных ресурсов и преформированных факторов
ПК.7	у1	уметь оценивать курортно-рекреационные ресурсы Российской Федерации
ПК.11	з1	знать особенности обслуживания специфических групп потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями
Рекреационно-оздоровительные сервисные технологии		
ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.8	у6	уметь идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации
ОПК.2	у3	уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей
ПК.2	з4	знать основные направления социальной политики государства
ПК.7	з1	знать методы оздоровления, лечения и профилактики заболеваний на основе использования природных лечебных ресурсов и преформированных факторов
ПК.7	у1	уметь оценивать курортно-рекреационные ресурсы Российской Федерации
ПК.11	з1	знать особенности обслуживания специфических групп потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями
Межкультурная коммуникация		
ОК.3	у1	уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения
ОК.3	у3	уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках
ОПК.1	у4	уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг
ПК.7	з4	знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе
ПК.7	у2	уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей
ПК.8	з1	знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности
ПК.11	у2	уметь формировать коммуникацию с представителями конкретной субкультуры в рамках контактной зоны
Интеркультурное взаимодействие		

ОК.3	y1	уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения
ОК.3	y3	уметь выстраивать межкультурную, деловую, профессиональную коммуникацию с учетом психологических, поведенческих, социальных характеристик партнеров на русском и иностранном языках
ОПК.1	y4	уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг
ПК.7	z4	знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе
ПК.8	z1	знать особенности потребителей разной национально-культурной принадлежности
Мировая культура и искусство		
ОК.3	y1	уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения
ПК.8	z4	знать особенности осуществления сервиса в этнокультурном, историческом и религиозном контексте
Теория и история культуры		
ОК.1	z1	знать базовые ценности и нормы в системе культуры, специфику проблем общечеловеческих ценностей
ОК.1	z2	знать культурные процессы и их последствия в современном обществе
ПК.8	z4	знать особенности осуществления сервиса в этнокультурном, историческом и религиозном контексте
Организация культурно-досуговой деятельности		
ОК.1	z3	знать основные закономерности развития сферы услуг
ОПК.1	z1	знать технологии организации услуг в сервисе
ОПК.2	z4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных
ПК.4	y3	уметь выявлять и анализировать национально-региональные и демографические факторы потребительского поведения
ПК.7	y2	уметь использовать информационные и коммуникационные технологии в процессе изучения требований потребителей
ПК.11	y1	уметь согласовывать интересы клиентов и возможности сервисных организаций
Организационные основы досугового сервиса		
ОК.1	z3	знать основные закономерности развития сферы услуг
ОПК.1	z1	знать технологии организации услуг в сервисе
ОПК.1	y1	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.2	z4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных
ОПК.3	y5	уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей
ПК.11	y1	уметь согласовывать интересы клиентов и возможности сервисных организаций
Управление персоналом в сфере услуг		
ОК.4	z1	знать закономерности формирования и развития коллективов
ОК.4	y1	уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему
ОК.4	y2	уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде
ОК.4	y3	уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде
ОК.5	z3	знать особенности профессионального развития личности

ПК.2	у2	уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации
HR-технологии в сервисных предприятиях		
ОК.4	з1	знать закономерности формирования и развития коллективов
ОК.4	у1	уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему
ОК.4	у4	уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере
ОПК.2	з4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных
ОПК.3	з3	знать критерии выбора ресурсов для организации сервиса
ПК.2	у2	уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации
Индустрия развлечений		
ОПК.1	з1	знать технологии организации услуг в сервисе
ОПК.1	у4	уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при формировании и реализации услуг
ОПК.2	з4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных
ПК.3	з2	знать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
ПК.11	у5	уметь формировать сервисные программы для групп населения с различными экономическими возможностями
ПК.11	у6	уметь организовать адресное обслуживание лиц с ограниченными возможностями
MICE-индустрия		
ОК.2	у2	уметь применять методы определения потребности (в соответствии с целями предприятия) и стоимостной оценки различных (трудовых, технических и материальных) ресурсов предприятия и показатели их использования
ОПК.1	з1	знать технологии организации услуг в сервисе
ОПК.2	у5	уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей
ПК.3	з1	знать источники научно-технической информации, необходимые для осуществления сервисной деятельности
ПК.11	з4	знать интересы, потребности и возможности основных потребителей услуг сервисной организации
<i>Дисциплины (модули), базовые</i>		
Физическая культура и спорт (модуль): Физическая культура		
ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.7	з2	знать последствия отклонения от здорового образа жизни
<i>Дисциплины (модули), вариативные</i>		
Физическая культура и спорт (модуль): Прикладная физическая культура (атлетизм)		
ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.7	з2	знать последствия отклонения от здорового образа жизни
ОК.7	у1	уметь поддерживать здоровый образ жизни
Физическая культура и спорт (модуль): Прикладная физическая культура (гимнастика)		
ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.7	з2	знать последствия отклонения от здорового образа жизни
ОК.7	у1	уметь поддерживать здоровый образ жизни
Физическая культура и спорт (модуль): Прикладная физическая культура (единоборства)		

ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.7	з2	знать последствия отклонения от здорового образа жизни
ОК.7	у1	уметь поддерживать здоровый образ жизни
Физическая культура и спорт (модуль): Прикладная физическая культура (легкая атлетика)		
ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.7	з2	знать последствия отклонения от здорового образа жизни
ОК.7	у1	уметь поддерживать здоровый образ жизни
Физическая культура и спорт (модуль): Прикладная физическая культура (плавание)		
ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.7	з2	знать последствия отклонения от здорового образа жизни
ОК.7	у1	уметь поддерживать здоровый образ жизни
Физическая культура и спорт (модуль): Прикладная физическая культура (спортивные игры)		
ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.7	з2	знать последствия отклонения от здорового образа жизни
ОК.7	у1	уметь поддерживать здоровый образ жизни
Физическая культура и спорт (модуль): Прикладная физическая культура (элективные дисциплины)		
ОК.7	у1	уметь поддерживать здоровый образ жизни
<i>Практики</i>		
Учебная практика: учебно-ознакомительная практика		
ОК.3	у1	уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения
ОПК.1	з2	знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса
ОПК.2	з5	знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса
ПК.3	з2	знать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
ПК.3	у3	уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
ПК.11	у7	уметь использовать различные формы контактов в общении с клиентами по всем элементам комплекса услуг, в том числе и на иностранном языке
Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		
ОК.4	у2	уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде
ОПК.1	з2	знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса
ОПК.1	у1	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.2	з2	знать основные этапы сервисного обслуживания
ОПК.3	з4	знать организационные аспекты деятельности сервисной организации
ПК.3	у3	уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
ПК.11	з2	знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг
ПК.11	у4	уметь формировать контактную зону
Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		
ОПК.2	у3	уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей
ОПК.2	у5	уметь применять необходимый технологический инструментарий к

		сервисному обслуживанию потребителей
ПК.2	у2	уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации
ПК.4	у5	уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации
ПК.10	з1	знать методы оценки качества услуг
ПК.10	у2	уметь использовать методы оценки и диагностики объектов сервиса
Производственная (преддипломная) практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		
ОК.2	з3	знать механизм функционирования и регулирования отраслевых рынков
ОК.2	з4	знать основные категории, закономерности и принципы развития экономических процессов на макро- и микроэкономическом уровне
ОК.2	у3	уметь оценивать деятельность предприятия и его подразделений, ориентируясь на макро- и микроэкономические показатели
ОПК.1	у5	уметь ставить цели и задачи и решать их, используя актуальную информацию
ОПК.2	у4	уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов
ПК.7	у3	уметь интегрировать информационные и коммуникационные технологии в процесс сервисного обслуживания
ПК.8	з3	знать основные направления диверсификации и возможности их использования в сервисе
<i>Государственная итоговая аттестация</i>		
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена		
ОК.1	з2	знать культурные процессы и их последствия в современном обществе
ОК.6	у3	уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты
ОК.7	з1	знать основы здорового образа жизни
ОК.8	з1	знать основные группы субъектов безопасности в сервисной деятельности
ОПК.2	з3	знать современные сервисные технологии работы с потребителями
ОПК.2	з4	знать виды современных сервисных технологий, в том числе культуротворческих, развлекательно-досуговых, анимационных
ОПК.3	у5	уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей
ПК.2	з1	знать основные виды стратегий организации, в том числе сервисные, маркетинговые, инновационные
ПК.5	з1	знать основные этапы разработки инновационного проекта
ПК.5	у4	уметь разрабатывать и научно обосновывать проекты и программы в сервисе
ПК.7	з4	знать новейшие информационные и коммуникационные технологии в сервисе
ПК.7	у3	уметь интегрировать информационные и коммуникационные технологии в процесс сервисного обслуживания
ПК.11	з3	знать основные виды контактных зон
Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты		
ОК.1	з3	знать основные закономерности развития сферы услуг
ОК.2	з7	знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка
ОК.3	з1	знать иностранный язык для межличностного общения с иностранными партнерами
ОК.4	у3	уметь подбирать партнеров для эффективной работы в команде

ОК.5	у2	умеет адекватно оценивать собственный образовательный уровень, свои возможности, способности и уровень собственного профессионализма
ОК.6	у2	уметь использовать в профессиональной деятельности правовые, в том, числе, договорные средства
ОПК.1	з3	знать основные виды теоретических источников, приемы и процедуры работы с литературой, с глобальной информационной сетью по сервисной деятельности
ОПК.2	у4	уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов
ОПК.3	у6	уметь определять виды и объем ресурсов для осуществления сервисной деятельности
ПК.3	у3	уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности
ПК.4	з4	знать основные методы и приемы исследования потребителей
ПК.8	з3	знать основные направления диверсификации и возможности их использования в сервисе
ПК.10	у2	уметь использовать методы оценки и диагностики объектов сервиса
ПК.11	у1	уметь согласовывать интересы клиентов и возможности сервисных организаций
ПК.12	у2	уметь использовать разнообразные средства изучения удовлетворенности клиента процессом сервиса и его качества
<i>Факультативные дисциплины</i>		
Государственные закупки в сфере услуг		
ОПК.3	з3	знать критерии выбора ресурсов для организации сервиса
ПК.2	з2	знать принципы, этапы и виды планирования в организации
ПК.2	у2	уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации
ПК.10	у3	знать методы диагностики деятельности организаций сервиса
Коммуникационная культура Интернета		
ОК.3	з2	знать особенности делового общения на русском и иностранном языках
ОПК.1	у1	уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников
ОПК.1	у2	уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности
Формирование клиентоориентированности сервисных предприятий		
ОК.2	з7	знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка
ОК.4	у1	уметь формировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему
ОПК.2	з2	знать основные этапы сервисного обслуживания
ОПК.2	у1	уметь создавать клиентские отношения, формировать лояльность потребителя к сервисной организации
ОПК.3	у5	уметь организовывать процесс сервисного обслуживания клиентов с учетом потребностей
ПК.11	з1	знать особенности обслуживания специфических групп потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями

Отличие структуры адаптированной образовательной программы АОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис» от ОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис»

Сравнение адаптированной образовательной программы АОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис» с ОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис» по составляющим структуры приведено в таблице.

Позиция сравнения структуры АОП ВО с ОП ВО	Структура программ «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис»	
	АОП ВО	ОП ВО
Блок 1 Дисциплины (модули)	в вариативную часть введены адаптационные дисциплины	адаптационные дисциплины отсутствуют
Блок 2 Практики	Совпадает	
Блок 3 Государственная итоговая аттестация	Совпадает	
<i>Общая трудоемкость</i>	240 ЗЕ	240 ЗЕ
Факультативы: Общие для АОП ВО и ОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис»	Совпадают в профессиональной части	
Адаптационные дисциплины вариативной части	введены	отсутствуют
Календарный учебный график	Совпадает	

Особенности структуры и состава АОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис» представлены специфическими дисциплинами, описанными ниже.

Введение адаптационных дисциплин. Введение адаптационных дисциплин («Основы психологического здоровья», «Адаптивные информационные и коммуникационные технологии», «Коммуникативный практикум») в вариативную часть образовательной программы решает адаптационную задачу для обучающихся-лиц с ОВЗ.

Содержание адаптационных дисциплин и технологии их реализации определяется с учетом нозологической группы, к которой относится обучающийся (незрячие и слабовидящие обучающиеся; глухие, слабослышащие обучающиеся; обучающиеся с нарушениями опорно-двигательного аппарата).

Адаптационные дисциплины направлены на обеспечение вопросов практической работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ по освоению АОП ВО. Структура адаптационных дисциплин представлена ниже.

Индекс	Наименование	Форма контроля, семестр	Общая трудоемкость		Контактная работа	Самостоятельная работа
			ЗЕ	Часов	Часов	Часов
Б1.В1.А 1	Основы психологического здоровья»	Зачет, 1 семестр	1	36	20	16
Б1.В1.А 2	Адаптивные информационные и	Зачет, 2 семестр	1	36	20	16

	коммуникационные технологии					
Б1.В1.А 3	Коммуникативный практикум	Зачет, 1 семестр	1	36	20	16

Особый порядок реализации дисциплин по физической культуре и спорту.

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ университет устанавливает особый порядок освоения дисциплин по физической культуре и спорту в соответствии с локальными нормативными актами НГТУ, определяющими порядок освоения образовательной программы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Рабочие программы и фонд оценочных средств учебных дисциплин (модулей) АОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис», за исключением дисциплин, относящихся к адаптационному модулю, идентичны рабочим программам и фондам оценочных средств дисциплин (модулей) ОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис», реализуемой в обычном режиме.

Исключение составляют: адаптационный модуль и методические указания преподавателям и обучающимся-лицам с ОВЗ по реализации или по изучению модуля (дисциплин) – они выполняются с учетом специфики нозологической группы.

Организация практик по АОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис» проводится в особом порядке: индивидуальные задания обучающемуся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ на производственную практику учитывают специфику нозологии, состояние здоровья, требования по доступности. Выбор мест прохождения практик осуществляется с учетом их индивидуальных возможностей и состояния здоровья

Государственная итоговая аттестация по АОП ВО «Сервис, профиль: Социально-культурный сервис» для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ проводится университетом с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Специализированное программное обеспечение

1. Jaws for Windows 14.0 Pro - Программное обеспечение экранного доступа
2. Easy Reader - Программное обеспечение для чтения книг в формате DAISY
3. MAGic 11.0 Pro - Программа экранного увеличения для универсального электронного видео увеличителя
4. Dolphin Daisy Software(дистрибутив) для Брайлевского принтера Everest –DV4) - Программное обеспечение для принтера системы Брайля
5. По DBT 11.0 Duxbur Braille Translation Software (для Брайлевского принтера Everest –DV4) - Программное обеспечение для принтера системы Брайля.

Специальное ассистивное оборудование для обеспечения образовательного процесса для студентов с нарушением зрения

1. Универсальный электронный видео-увеличитель ONYX Swingarm PC Edition (2 шт)
2. Портативный ручной видео-увеличитель (ЭРВУ) «RUBY XLHD» (4 шт)
3. Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей Sara CE (2 шт)
4. Универсальный электронный видео-увеличитель ONYX Swingarm PC Edition (1 шт)
5. Стационарный видео –увеличитель TOPAZ XL HD 22(1 шт)
6. Тактильный дисплей Брайля Focus – 80 Blue (1 шт)
7. Устройство тактильной графики PIAF (1 шт)
8. Брайлевский принтер Everest –DV4 (1 шт)
9. Портативный ручной видео-увеличитель (1 шт)

Обучающиеся из числа лиц с инвалидностью и ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучение лиц с нарушениями слуха осуществляется с использованием информационных систем (интерактивные системы, бегущая строка, тематические порталы, электронные библиотеки и т.д.). В учебных помещениях присутствуют информирующие знаки и таблички, свето- звуковые оповещатели.

Для слабовидящих обучающихся в лекционных и учебных аудиториях предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.