

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У)

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом университета
7.12.2015, протокол № 4

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
(с изменениями 20__ , 20__ г.)

Магистерская программа

Сервис на предприятиях питания

Тип программы

Академическая магистратура

Степень

Магистр

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя:

Генеральный директор ООО «Аврора»

М.П.

В.А. Кузина



Белгород, 2016

Утверждение изменений в ОПОП для реализации в 20___/20___ учебном году

ОПОП пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 20___/20___ учебном году на заседании Ученого совета университета ____. ____. ____, протокол № ____

Ученый секретарь _____
____. ____.

Утверждение изменений в ОПОП для реализации в 20___/20___ учебном году

ОПОП пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 20___/20___ учебном году на заседании Ученого совета университета ____. ____. ____, протокол № ____

Ученый секретарь _____
____. ____.

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
1.1. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ОПОП ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	5
1.2. ЦЕЛИ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	5
1.3. ЗАДАЧИ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	7
1.4. СРОК ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	7
1.5. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	7
1.6. ТРЕБОВАНИЯ К АБИТУРИЕНТУ.....	8
II. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ.....	8
III. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА ВУЗА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»	10
3.1. ОБЛАСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА.....	10
3.2. СФЕРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	10
3.3. ОБЪЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	11
3.4. ВИДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА.....	11
3.5. ЗАДАЧИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА.....	11
IV. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА ВУЗА КАК СОВОКУПНЫЙ ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ОБРАЗОВАНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ОПОП ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	12
4.1. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ.....	12
4.2. СТРУКТУРА КОМПЕТЕНТНОСТНОЙ МОДЕЛИ ВЫПУСКНИКА.....	14
V. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	17

5.1. ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА, УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	17
5.2. СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	17
5.3. ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИК, НИР ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	17
5.3.1. ПРОГРАММА УЧЕБНЫХ ПРАКТИК ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	17
5.3.2. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРАКТИК ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	19
5.3.3. ПРОГРАММА НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».....	22
5.4. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	24
VI. ФАКТИЧЕСКОЕ РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПОП.....	27
6.1. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА.....	27
6.2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП.....	28
6.3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА.....	28
6.4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА.....	29
VII. ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДЫ ВУЗА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩАЯ РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКОВ.....	30
VIII. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ОПОП.....	33
8.1. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	33
8.2. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ ВЫПУСКНИКОВ....	34
IX. ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРИОДИЧЕСКОГО ОБНОВЛЕНИЯ ОПОП ВОВ ЦЕЛОМ И СОСТАВЛЯЮЩИХ ЕЕ ДОКУМЕНТОВ.....	37

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Нормативные документы для разработки ОПОП по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки России от 19.12.2013 № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации Приказ от 03 сентября 2015 г. № 835;
- Нормативно-методические документы Минобрнауки России;
- Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Белгородский государственный национальный исследовательский университет».

1.2. Цели ОПОП по направлению по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»

Основная идея образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» заключается в подготовке специалистов нового поколения, способных к коллективной работе в рамках инновационной деятельности в сфере услуг.

ОПОП разрабатывалась и утверждалась вузом на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис с учетом запросов регионального рынка труда, образовательных потребностей обучающихся и особенностей развития научно-педагогических школ вуза.

Цель ОПОП в области воспитания личности: формирование и развитие у студентов социально-личностных качеств – целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, коммуникабельности, толерантности, умения работать в коллективе, повышение их общей культуры и расширение кругозора.

Образовательная программа спроектирована и реализуется в соответствии с современными образовательными технологиями.

Образовательная программа является первой ступенью многоуровневой системы подготовки специалиста, спроектирована и реализуется в соответствии с методологией компетентностного подхода. Качество образовательной программы обеспечивается и гарантируется действующей в университете системой процессов менеджмента качества модели ISO 9001:2008.

Цель ОПОП формируется в рамках Миссии и Программы повышения конкурентоспособности НИУ «БелГУ» среди ведущих мировых научно-образовательных центров на 2013-17 гг. Белгородского государственного национального исследовательского университета – одного из старейших вузов России. При разработке и реализации образовательных программ НИУ «БелГУ» следует требованиям национального законодательства и берет на себя дополнительные обязательства выявлять требования (потребности) основных потребителей ОПОП (студентов всех форм обучения), представителей бизнеса (потенциальные работодатели), общества и профессионального сообщества.

Целью основной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» является обеспечение условий для реализации требований ФГОС ВО как федеральной социальной нормы, с учетом особенностей научно-образовательной школы университета, актуальных потребностей региональной сферы услуг и рынка труда. ОПОП направлена на получение профессионального образования в сфере сервиса, позволяющего выпускнику успешно работать в выбранной сфере деятельности, владение общекультурными и профессиональными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и конкурентоспособности на рынке труда.

Таблица 1

Основные цели подготовки по программе

Код цели	Формулировка цели	Требования ФГОС и/или заинтересованных работодателей
Ц1	Формирование и развитие у студентов социально-личностных качеств (общекультурных компетенций)	Требования ФГОС ВО и заинтересованных работодателей
Ц2	Подготовка выпускников к профессиональной деятельности в сфере сервиса	Требования ФГОС ВО и заинтересованных работодателей
Ц4	Формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода.	Требования ФГОС ВО и заинтересованных работодателей
Ц5	Развитие способностей находить нестандартные организационно-управленческие решения.	Требования ФГОС ВО и заинтересованных работодателей

1.3. Задачи ОПОП по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»

Задачами образовательной программы являются:

– обеспечение подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис, способных проявлять гибкость и активность в изменяющихся условиях рынка труда для областей деятельности, относящихся к компетенции

управляющих на производстве соответствующего уровня управления и процессов управления;

- обеспечение качества высшего образования на уровне, установленном требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис(квалификация магистр);

- создание условий для объективной оценки фактического уровня сформированности обязательных результатов образования и компетенций у студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» и на протяжении всего периода их обучения в университете;

- создание условий для объективной оценки (и самооценки) образовательной и научной деятельности университета в области туризма;

- формирование социально-личностных качеств студентов: целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, гражданственности, коммуникабельности, толерантности, повышения общей культуры;

- определение набора требований к выпускникам (компетентностная модель выпускника) по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»;

- регламентация последовательности и модульности формирования общекультурных и профессиональных компетенций посредством установления комплексности и преемственности содержания всех дисциплин учебного плана.

- обеспечение учебно-методическим сопровождением образовательного процесса;

- определение целей, задач и содержания учебных дисциплин учебного плана, их место в структуре ОПОП по направлению подготовки.

1.4. Срок освоения ОПОП по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»

Срок освоения ОПОП в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.04.01 Сервис составляет 2 года на очной форме обучения, 2,5 года – на заочной форме.

1.5. Трудоемкость ОПОП по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»

Трудоемкость освоения ОПОП составляет 120 зачетных единиц за весь период обучения в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению и включает все виды аудиторной и самостоятельной работы студента, практики и время, отводимое на контроль качества освоения студентом ОПОП.

Нормативный срок, общая трудоемкость освоения ОПОП (в зачетных единицах) для всех форм обучения и соответствующая квалификация приведены в таблице 2.

Таблица 2

Сроки, трудоемкость освоения ОПОП и квалификация выпускников

Наименование ОПОП	Квалификация (степень)		Нормативный срок освоения ОПОП, включая последипломный отпуск		Трудоемкость (в зачетных единицах*)	
	Код в соответствии с принятой квалификацией ОПОП	Наименование				
			очная	ЗО	очная	ЗО
Сервис	43.04.01	Магистр	2 года	2,5 лет	120	120**

*Одна зачетная единица по дисциплинам соответствует 36 академическим часам

**Трудоемкость ОПОП по очной форме обучения за учебный год равна 60 зачетным единицам

1.6. Требования к абитуриенту

Абитуриент должен иметь документ государственного образца о высшем образовании.

II. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

Основная профессиональная образовательная программа – совокупность учебно-методической документации, регламентирующей цели, ожидаемые результаты, содержание и реализацию образовательного процесса по данному направлению, уровню и профилю подготовки кадров с высшим профессиональным образованием.

Направление подготовки – совокупность образовательных программ для профессиональной подготовки бакалавров, магистров и специалистов различных профилей, интегрируемых на основе общей фундаментальной подготовки.

Вид профессиональной деятельности – методы, способы, приемы, характер воздействия на объект профессиональной деятельности с целью его изменения и преобразования.

Объект профессиональной деятельности – системы, предметы, явления, процессы, на которые направлено воздействие.

Область профессиональной деятельности – совокупность объектов профессиональной деятельности в их научном, социальном, экономическом и производственном проявлении.

Цели основной профессиональной образовательной программы – компетенции, приобретаемые выпускниками данного профиля, уровня и направления (специальности) через некоторое время (3-5 лет) после окончания программы (могут достигаться не всеми выпускниками).

Результаты обучения – профессиональные и общекультурные компетенции, приобретаемые к моменту окончания программы данного

профиля, уровня и направления (специальности) (достигаются всеми выпускниками).

Компетенция – способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в определенной области.

Знания – результат усвоения информации через обучение, который определяется набором фактов, принципов, теорий и практик, соответствующих области рабочей или учебной деятельности. Знания могут быть теоретическими и (или) фактическими.

Умения – подтвержденные способности применять знания для решения задач или проблем.

Владения опытом применения знаний и умений на практике – устойчивые умения успешно решать проблемы в области профессионально или иной деятельности.

Качество – сбалансированное соответствие целей программы и результатов обучения запросам студентов как основных потребителей и ожиданиям заинтересованных сторон – государства, потенциальных работодателей и профессионального (в том числе международного) сообщества, а также миссии и стратегии вуза.

Метод – способ, совокупность действий, направленных на достижение поставленной цели.

Методика – это описание порядка выполнения какой-либо работы, набор или последовательность правил, действий.

Образовательная технология – это система совместной деятельности субъектов образовательного процесса по его планированию, организации, ориентированию и корректированию с целью достижения конкретного результата при обеспечении комфортных условий участникам и учете ограничений.

Интерактивные методы обучения – подразумевается обучение, построенное на групповом взаимодействии, сотрудничестве, к кооперации студентов, образовательный процесс для которых проходит в групповой совместной деятельности.

Форма обучения – специальная конструкция процесса обучения, характер которой обусловлен его содержанием, методами, приемами, средствами, видами деятельности обучающихся.

Фонд оценочных средств – это совокупность оценочных средств, которую образуют база контрольных заданий различного вида, а также методические материалы, содержащие описание форм и регламентирующие процедуры контроля, предназначенные для определения качества освоения студентом учебного материал, и критерии оценивания результатов.

Зачет, экзамен – формы промежуточной аттестации студента, определяемые учебным планом подготовки по направлению (специальности) ВО.

Тест – форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными

технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

Курсовая работа – вид самостоятельной письменной работы, направленный на творческое освоение общепрофессиональных и профильных профессиональных дисциплин (модулей) и выработку соответствующих профессиональных компетенций.

Обозначения и сокращения

ФОС	Фонд оценочных средств
ВУЗ	Высшее учебное заведение
ОПОП	Основная профессиональная образовательная программа
ГИА	Государственная итоговая аттестация
НИРС	Научно-исследовательская работа студентов
НИР	Научно-исследовательская работа
ВКР	Выпускная квалификационная работа
ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования
ГЭК	Государственная экзаменационная комиссия
ОК	Общекультурные компетенции
ОПК	Общепрофессиональные компетенции
ПК	Профессиональные компетенции

III. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА ВУЗА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»

3.1. Область профессиональной деятельности выпускника

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

3.2. Сферы профессиональной деятельности

Выпускники направления 43.04.01 Сервис профессионально ориентированы на работу руководителями, менеджерами и специалистами в сфере сервиса на административных, организационных, управленческих должностях:

- в независимых оценочных фирмах;
- в центрах и лабораториях судебных экспертиз;
- в экспертных организациях;
- в органах сертификации услуг;
- на предприятиях и в организациях сферы услуг и торговли;

- в сервисных центрах;
- в торгово-закупочных, логистических и посреднических фирмах;
- в центральных офисах торговых сетей;

а также руководителями и специалистами в органах государственного управления федерального, регионального и муниципального уровней:

- в комитетах, службах, управлениях (жилищный комитет, комитет городского хозяйства, комитет по развитию потребительского рынка товаров и услуг, Федеральная антимонопольная служба);
- в управлениях (управление муниципального заказа и продаж, управление делами);
- в отделах оценки, экспертизы и сертификации услуг (работ).

3.3. Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности выпускника по направлению подготовки 43.04.01 Сервис являются:

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

3.4. Виды профессиональной деятельности выпускника

Магистр по направлению подготовки 43.04.01 Сервис подготовлен к следующим видам профессиональной деятельности:

- организационно-управленческая – дополнительный вид деятельности;
- научно-исследовательская – основной вид деятельности.

3.5. Задачи профессиональной деятельности выпускника

Задачи профессиональной деятельности выпускника по направлению подготовки 43.04.01 Сервис представлены в таблице 3.

Таблица 3

Задачи профессиональной деятельности магистра по направлению подготовки 43.04.01 Сервис

Вид профессиональной деятельности	Задачи в области профессиональной деятельности
Организационно-управленческая	Организация сервисной деятельности
	Разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей

	Организация контроля качества процессов сервиса
	Планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры услуг
	Экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению
	Обеспечение информационной, экономической, экологической безопасности предприятия сервиса.
Научно-исследовательская	Разработка и обоснование стратегии и алгоритмов процесса сервиса
	Исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов
	Исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизация и сертификация услуг и работ
	Исследование социокультурного облика потребителя

IV. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА ВУЗА КАК СОВОКУПНЫЙ ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ОБРАЗОВАНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИЮ ОСВОЕНИЯ ОПОП ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»

Компетенции выпускника, формируемые в процессе освоения ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, определяются на основе ФГОС ВО по данному направлению, а также соотносятся с целями и задачами данной ОПОП ВО.

4.1. Формируемые компетенции

Результаты освоения ОПОП определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения, владения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения ОПОП выпускник должен обладать общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями, которые определяются на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».

Полный состав обязательных общекультурных, и общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускника (с краткой характеристикой каждой из них) как совокупный ожидаемый результат образования по завершении освоения ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис представлен в таблице 4.

Таблица 4

Компетенции выпускника вуза как совокупный ожидаемый результат образования по завершению освоения данной ОПОП ВО

Краткое содержание компетенции	Коды компетенции
ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА (ОК)	ОК-п
способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	ОК-1
готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	ОК-2
готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (ОПК)	ОПК-п
готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-1
готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия	ОПК-2
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА (ПК)	ПК-п
организационно-управленческая деятельность	
Способность управлять предприятиям сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг	ПК-8
Готовность к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	ПК-9
готовность к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-10
Готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	ПК-11
Готовность обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	ПК-12
научно-исследовательская деятельность	
Готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-13
Готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПК-14
Готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	ПК-15
Способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	ПК-16

В соответствии с целями образовательной программы и задачами профессиональной деятельности результаты обучения по направлению подготовки 43.04.01 Сервис определяются приобретаемыми выпускником профессиональными (ПК), общепрофессиональными (ОПК) и общекультурными (ОК) компетенциями, т.е. способностью применять

знания, умения, владения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности (таблица 5).

Таблица 5

Планируемые результаты обучения

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
P1	Применять полученные знания для осуществления сервисной деятельности, соответствующей запросам потребителя и с учетом социальной политики государства.	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ПК-8 – ПК-12,
P2	Эффективно осуществлять организационно-управленческую деятельность, включающую участие в планировании и реализации деятельности предприятия сервиса.	ОК-2, ОПК-2, ПК-8 – ПК-12,
P3	Планировать и осуществлять научно-исследовательскую деятельность, направленную на оптимизацию и повышение качества сервисной деятельности с учетом потребительского спроса, психологических особенностей потребителя и мониторинга потребностей.	ОК-2, ПК-13 – ПК-16
P4	Постоянно осуществлять самостоятельное обучение и повышение квалификации в течение всего периода профессиональной деятельности.	ОК-1, ОК-3, ПК-13
P5	Осуществлять профессиональные письменные и устные коммуникации на русском языке. Владеть иностранным языком на уровне, позволяющем работать в интернациональной среде с пониманием культурных, языковых и социально-экономических различий.	ОПК-1, ОПК-2, ПК-16
P6	Эффективно осуществлять профессиональную деятельность, творчески подходить к работе в качестве члена профессиональной команды.	ОК-3, ОПК-2

4.2. Структура компетентностной модели выпускника

В основу разработки компетентностной модели выпускника направления подготовки 43.04.01 Сервис положены результаты исследований ведущих преподавателей НИУ «БелГУ». Модель разработана в соответствии с ФГОС ВО, ОПОП по направлению подготовки и основана на четырех составляющих ее блоках компетентностных элементов:

1 блок – «Структура личности магистра»:

- социологический уровень – мировоззрение, убеждения, уровень культуры;
- общее развитие (восприятие, внимание, воображение, память, мышление);
- коммуникативность (умение работать в команде, предотвращать и решать конфликтные ситуации, позитивно осмысливать критику);
- рефлексивность (принцип мышления магистра, направляющий его на осмысление и осознание собственных критериев оценки действия, решений);

- креативность (способность к реализации творческого подхода в профессиональной деятельности);
- самоопределение (понимание или детерминация своих собственных способностей, сознательное выявление и утверждение собственной позиции в проблемных ситуациях, в принятии решения);
- адекватность (устойчивое, осознанное положительное отношение к себе, окружающим, природе, социуму, стремление к постоянному личностному росту, к повышению социального и профессионального статуса);
- саморегуляция – активность, направленная на достижение поставленной цели и предполагающая создание модели и ее корректировку в ходе деятельности;
- эмоциональная стабильность – отсутствие склонностей к тревожному состоянию, агрессивности, легкой возбудимости, адекватная самооценка;
- вербализация – легкость речи, способность публично выступать;
- репродуктивность – способность воспроизводить запечатленное и сохраненное в памяти.

2 блок – «Социально-культурная компетентность»:

- общая культура – ориентация на общекультурные ценности, наличие комплекса позитивных ориентаций, установок и отношений в жизненном мировоззрении – истины, добра и красоты;
- духовно-нравственная культура – сформированность этического самосознания, морально-нравственных качеств и установок, в соответствии с нормами и традициями общества;
- гражданско-правовая культура – активность социальной и гражданской позиций, правовая культура;
- психо-физическая культура – ответственность, усидчивость, следование принципам здорового образа жизни;
- экологическая культура – знание общих законов развития мира, развитое гуманистическое отношение к природе, навыки рационального природопользования.

3 блок – «Профессиональная компетентность»:

- профессиональные знания, умения и навыки – организационно-управленческие, оценочно-аналитические, проектные, производственно-технологические, организационно-управленческие сервисные;
- профессионально-корпоративная культура – чувство гордости за принадлежность к выбранной профессии, творческий подход к профессиональной деятельности;
- проектно-исследовательская деятельность – сбор, анализ, группировка, обработка информации в различных сферах; организация и осуществление специальных видов исследования и экспертизы;
- ведение технологической и торговой документации;
- установление порядка и технологии, выбор методов, способов и приемов проведения различных работ в сфере туризма;

- совершенствование технологий изучения и систематизации свойств и характеристик услуг, проведение проектной деятельности;
- разработка и внедрение инновационных технологий при осуществлении профессиональной деятельности;
- разработка и написание всех видов отчетов в рамках профессиональной деятельности.

4 блок – «Научно-исследовательская компетентность»:

- осуществление научного поиска – в области профессиональной деятельности и на стыке с другими областями: коммерцией, маркетингом, менеджментом, экономикой;
- планирование исследований в туризме, обоснование их практической и научной значимости – подготовка аргументированных выводов, доказательной базы;
- сбор и обработка информации для проведения исследований;
- выполнение экспериментальных и прикладных исследований ассортимента, свойств и характеристик услуг, оценка их качества – выбор, предложение собственных методик, соблюдение чистоты и достоверности проводимых исследований;
- обработка полученных в процессе научных исследований результатов – с использованием современных компьютерных технологий и программных продуктов, выбор и обоснование критериальных факторов – показателей и их соблюдение;
- моделирование процессов, явлений, экспериментов в сфере профессиональной деятельности с использованием современных инновационных методов и приемов;
- разработка и написание отчетов по научно-исследовательской работе самостоятельно и в составе творческих (проектных) коллективов.

Структура компетентностной модели выпускника, обучающегося по ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис в НИУ «БелГУ», представлена в таблице 6.

Таблица 6

Структура компетентностной модели выпускника, обучающегося по ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис

Группа компетенций	Код формируемых компетенций по ОПОП ВО в зависимости от видов профессиональной деятельности и уровней усвоения	
	организационно-управленческая	научно-исследовательская
Общекультурные	ОК-1, ОК-2, ОК-3	
Общепрофессиональные	ОПК-1, ОПК-2	
Профессиональные	ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12	ПК-13 ПК-14, ПК-15, ПК-16

V. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОПНАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.01

Сервис

магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис и Положением об основной образовательной программе высшего образования содержание и организация образовательного процесса при реализации ОПОП регламентируется учебным планом; рабочими программами учебных курсов, предметов, дисциплин; материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся; программами учебных и производственных практик; годовым календарным учебным графиком, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

5.1. График учебного процесса. Учебный план по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа Организация и управление коммерческой деятельностью

Учебный план представлен в Приложении 1.

5.2. Содержание ОПОП по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа Организация и управление коммерческой деятельностью

Содержание ОПОП представлено в рабочих программах учебных дисциплин (Приложение 2).

5.3. Программы учебной и производственной практик, НИР по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа Организация и управление коммерческой деятельностью

5.3.1. Программа учебной практики по направлению подготовки 43.04.01 Сервис

Учебная практика проводится на 1-ом курсе во 2-ом семестре.

Цель учебной практики – дать студенту общие представления о предприятии (учреждении), организации, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, месте и роли выпускника как будущего специалиста в своей области.

Задачи практики:

- ознакомление с региональным уровнем развития предприятий сервиса, как основным фактором для развития сервисного обслуживания;
- ознакомление со структурой конкретного предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности;
- ознакомление с основными направлениями деятельности предприятия;
- общее ознакомление с технологиями сервисной деятельности, характером взаимодействия с потребителем услуг конкретного предприятия сервиса;

- приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении производственно-экономических вопросов;
- закрепление навыков работы первичными учетными документами при анализе деятельности предприятия и его подразделений;
- овладение практическими навыками по составлению программ развития предприятия.
- определение проблем и предложений по улучшению деятельности предприятия.

Место учебной практики в структуре ОПОП:

Учебная практика относится к разделу «Практика, в том числе научно-исследовательская работа (НИР)» (Б2.У.1) федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

Учебная практика является обязательным элементом ОПОП и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Структура и содержание учебной практики:

организации и управления деятельностью предприятия, вопросы планирования и финансирования предприятия, действующих стандартов, технических условий, положений, инструкций по эксплуатации оборудования предприятия сервиса, базовые технологические процессы при производстве продукции и услуг, правила эксплуатации и обслуживания оборудования, вопросы обеспечения экологической безопасности и безопасности жизнедеятельности.

Компетенции обучающихся, формируемые в результате прохождения учебной практики:

- способность к абстрактному мышлению, анализу, синтез (ОК-1);
- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения(ОК-2);
- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала(ОК-3);
- способность управлять предприятиям сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг(ПК-8);
- готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса(ПК-11);
- готовность обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности(ПК-12);
- готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности(ПК-13);
- способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей(ПК-16).

Программа учебной практики приведена в **Приложении 3**.

5.3.2. Программа производственных практик по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа Организация и управление коммерческой деятельностью

Программа производственных практик предполагает прохождение производственной практики и преддипломной практики.

Цель производственной практики – формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Задачи практики:

- получение практических навыков в процессе выполнения отдельных видов работ;
- приобретение конкретных знаний по решению управленческих задач в производственных, экономических и коммерческих структурах; организационных задач, соответствующих профилю работы объекта, с использованием средств вычислительной техники и современных информационных технологий;
- экономическое обоснование мероприятий, направленных на совершенствование управления организацией, повышение эффективности её работы и конкурентоспособности;
- подбор материала для подготовки научных докладов, а также дальнейшего обоснованного выбора темы магистерской диссертации.

Место производственной практики в структуре ОПОП:

Производственная практика относится к разделу «Практика, в том числе научно-исследовательская работа (НИР)» (Б2.П.1) федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

Производственная практика является обязательным элементом ОПОП и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Структура и содержание производственной практики:

общие сведения о предприятии сервиса; схема управления, структура предприятия; перечень предоставляемых услуг; поставщики и потребители; размещение процессов сервиса на предприятии; охрана труда и техника безопасности на предприятии; мероприятия и устройства по технике безопасности; противопожарные мероприятия на предприятии, применяемое оборудование; составление отчета.

Компетенции обучающихся, формируемые в результате прохождения производственной практики:

- способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);
- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);

- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3);
- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);
- способность к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);
- способность управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг (ПК-8);
- готовность к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК-10);
- готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса (ПК-11);
- готовность обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности (ПК-12);
- готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
- готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-15);
- способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей (ПК-16).

Программа производственной практики приведена в **Приложении 4**.

Цель преддипломной практики – формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Основными **задачами** преддипломной практики являются:

- приобретение опыта в изучении актуальной научной проблемы исследования;
- изучение практики выработки и применения управленческих решений;
- решение разнообразных задач управления с использованием экономико-математических моделей и аналитических методов, современных информационных технологий;
- владение навыками разработки и реализации сервисных услуг на основе современных технологий;
- подбор необходимых материалов для выполнения выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации. Собранные в ходе преддипломной практики материалы представляют собой основу магистерской диссертации;
- подготовка отчета по практике и его защита на кафедре.

Место преддипломной практики в структуре ОПОП:

Производственная практика относится к разделу «Практика, в том числе научно-исследовательская работа (НИР)» (Б2.П.2) федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

Преддипломная практика проводится в организациях (учреждениях, предприятиях, НИИ), обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом.

Преддипломная практика проводится по индивидуальной программе, тесно увязанной с темой, выбранной магистром в качестве магистерской диссертации.

Компетенции обучающихся, формируемые в результате прохождения преддипломной практики:

- способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);
- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3);
- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);
- готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия (ОПК-2);
- способность к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);
- способность выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК-7);
- способность управлять предприятиям сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг (ПК-8);
- готовность к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК-9);
- готовность к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК-10);
- готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса (ПК-11);
- готовность обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности (ПК-12);
- готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
- готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

- готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-15);
- способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей (ПК-16).

Программа преддипломной практики приведена в **Приложении 5**.

Выбор места прохождения преддипломной практики определяется темой магистерской диссертации.

5.3.3. Программа научно-исследовательской работы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа Организация и управление коммерческой деятельностью

НИР является обязательным разделом ОПОП магистратуры. Она направлена на формирование и закрепление общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО и ОПОП вуза.

Результаты научно-исследовательской работы служат основой для подготовки магистерской диссертации.

Целью научно-исследовательской работы обучающихся является формирование у выпускника способности и готовности к выполнению профессиональных функций в научных и образовательных организациях, в аналитических подразделениях; навыков ведения самостоятельной научной работы, исследования и экспериментирования; компетенций в сфере научно-исследовательской и инновационной деятельности.

Основными **задачами** научно-исследовательской работы являются:

- выработка навыков обобщения и критического анализа результатов, полученных отечественными и зарубежными учеными, выявления и обоснования актуальных научных проблем;
- обоснование актуальности, теоретической и практической значимости темы научного исследования, разработка плана и программы проведения научного исследования;
- проведение самостоятельного исследования в соответствии с разработанной программой;
- разработка теоретических моделей исследуемых процессов, явлений и объектов;
- выбор методов и средств, разработка инструментария эмпирического исследования, сбор, обработка, анализ, оценка и интерпретация полученных результатов исследования;
- представление результатов проведенного исследования в виде научного отчета, статьи, доклада, магистерской диссертации в соответствии с существующими требованиями.

Результаты обучения (компетенции), формируемые в результате выполнения научно-исследовательской работы:

- способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);

- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3);
- готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);
- готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия (ОПК-2);
- готовность к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-1);
- способность к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);
- готовность к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процесса сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (ПК-3);
- готовность к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);
- готовность разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности (ПК-5);
- способность к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);
- способность выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК-7);
- способность управлять предприятиям сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг (ПК-8);
- готовность к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК-9);
- готовность к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК-10);
- готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса (ПК-11);
- готовность обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности (ПК-12);
- готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
- готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

- готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-15);
- способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей (ПК-16).

Программа НИР представлена в **приложении 6**.

5.4. Программа государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация включает защиту магистерской выпускной квалификационной работы в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки.

Цель ГИА: установление уровня подготовки выпускника направления подготовки 43.04.01 Сервис к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Задачи ГИА:

- оценка степени подготовленности выпускника к основным видам профессиональной деятельности: организационно-управленческой, научно-исследовательской, проектно-конструкторской;
 - оценка уровня сформированности у выпускника необходимых компетенций, степени владения выпускником теоретическими знаниями, умениями и практическими навыками в области сервиса;
 - оценка уровня понимания современных тенденций развития теории и практики в области сервиса;
 - выявление уровня подготовленности выпускника к самостоятельной работе;
 - выявление степени реализации цели и задач программы магистратуры.
- В результате обучения выпускник должен быть готов:
- применять знания в области подготовки, организации и осуществления сервисной деятельности, обеспечивать управление коммерческой деятельностью;
 - воспринимать, обрабатывать, анализировать и обобщать научно-техническую информацию, передовой отечественный и зарубежный опыт в организационно-управленческой деятельности в области сервиса;
 - применять полученные знания для разработки новых услуг, стратегий развития сервисной деятельности;
 - собирать, систематизировать и использовать необходимую информацию в области сервисной деятельности, осуществлять разработку рекомендаций по ее совершенствованию;
 - планировать и проводить аналитические, имитационные и экспериментальные исследования в области сервиса, уметь критически оценивать полученные теоретические и экспериментальные данные и делать выводы;
 - осуществлять основные виды сервисной деятельности, разрабатывать и внедрять нормативную документацию по стандартизации, сертификации и качеству услуг;

- интегрировать знания в области организационно-управленческой деятельности со знаниями из смежных областей, осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в сервисе;
- понимать используемые современные методы, алгоритмы, модели и технические решения в научно-исследовательских работах в сфере сервиса;
- постоянно осуществлять процессы самообучения и профессионального самосовершенствования;
- эффективно осуществлять профессиональную деятельность, творчески подходить к работе, проявлять готовность нести ответственность за принятые решения;
- владеть иностранным языком на уровне, позволяющем работать в интернациональной среде с пониманием культурных, языковых и социально-экономических различий;
- проявлять широкую эрудицию, в том числе знание и понимание современных общественных и политических проблем, демонстрировать понимание вопросов безопасности и охраны здоровья сотрудников, юридических аспектов, ответственности за деятельность, влияния решений в сфере сервиса на социальный контекст и окружающую среду;
- следовать нормам профессиональной этики;
- осознавать необходимость и осуществлять самостоятельное обучение и повышение квалификации в течение всего периода профессиональной деятельности.

Компетенции, формирующиеся в процессе государственной итоговой аттестации:

Код компетенции	Название компетенции
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
ОПК-1	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-2	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия
ПК-1	готовность к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-2	способность к разработке и оптимизации процессов сервиса
ПК-3	готовность к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процесса сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
ПК-4	готовность к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений
ПК-5	готовность разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности

ПК-6	способность к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности
ПК-7	способность выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса
ПК-8	способность управлять предприятиям сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
ПК-9	готовность к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ
ПК-10	готовность к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса
ПК-11	готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
ПК-12	готовность обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-14	готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей

Программа государственной итоговой аттестации представлена в приложении 7.

VI. ФАКТИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПОП

6.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация данной ОПОП обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и систематически занимающимися научной и научно-методической деятельностью.

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 научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу магистратуры, должна составлять 82%, что соответствует стандарту (не менее 70 %).

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень и (или) ученое звание, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу магистратуры составляет 91%, что соответствует стандарту (не менее 80%).

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организации, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы магистратуры (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу магистратуры, составляет 12%, что соответствует стандарту (не менее 10% для программы академической магистратуры.).

Общее руководство научным содержанием и образовательной частью магистерской программы осуществляется штатным научно-педагогическим работником вуза – Слинковой О.К., имеющей ученую степень доктора экономических наук, стаж работы в образовательных учреждениях высшего профессионального образования –37лет.

Непосредственное руководство магистрами осуществляется руководителями, имеющими ученую степень и ученое звание. Допускается одновременное руководство не более чем тремя магистрами.

Руководитель ОПОП магистратуры 43.04.01 Сервис - д.э.н. Слинкова О.К., регулярно ведет самостоятельные исследовательские проекты и участвует в исследовательских проектах, имеет публикации в отечественных научных журналах и зарубежных реферируемых журналах, трудах национальных и международных конференций, симпозиумов по профилю ОПОП вуза, не менее одного раза в три года проходит повышение квалификации.

6.2. Образовательные технологии, используемые при реализации ОПОП

В учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы проведения лекционных и практических занятий (компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги, интернет-тестирование, системы дистанционного обучения и т.п.) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки. В

рамках учебных курсов предусмотрены мастер-классы экспертов и специалистов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы 43.04.01 Сервис, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они составляют не менее 20 % аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют не более 40 % аудиторных занятий.

Образовательные технологии, используемые при реализации ОПОП, приведены в таблице.

Образовательные технологии, используемые при формировании ОПОП

<i>Вид инновационной технологии и/или метода</i>	
<i>Традиционные образовательные технологии</i>	<i>Технология проблемного обучения</i>
	<i>Технология игрового обучения</i>
	<i>Технология проведения учебной дискуссии</i>
	<i>Технология индивидуализированного обучения</i>
	<i>Технология объяснительно-иллюстративного обучения</i>
	<i>Технология рейтингового контроля</i>
<i>Комбинированные технологии</i>	<i>Технология дистанционного обучения («кейс-технология», «Интернет-технология», «телевизионная (телекоммуникационная) технология»)</i>
	<i>Технологии мультимедийного обучения</i>
<i>Инновационные техники</i>	<i>Техники группового взаимодействия*</i>
	<i>Немецкие модерационные техники</i>
<i>Инновационные методы</i>	<i>Диалоговая лекция</i>
	<i>Проблемная лекция</i>
	<i>Лекция-конференция</i>
	<i>Экзамен в форме тестирования</i>
	<i>Учебный семинар в форме круглого стола (отсутствие вопросно-ответной системы и преподаватель «равен» студентам)*</i>
	<i>Семинар-деловая игра*</i>
	<i>Семинар-дискуссионная площадка*</i>
	<i>Методика развития критического мышления</i>
	<i>Методика мозгового штурма*</i>
	<i>Др. технологии (укажите какие) 1) Каждый студент обеспечен учебно-методическим комплексом, в котором теоретическое изложение материала сопряжено с технологий решения задач и выполнения упражнений по всем разделам темы; 2) Индивидуальный контроль за выполнением практических заданий (тестирование, решение задачи у доски, экспресс – контрольные работы); 3) Коллективное обсуждение на семинарах вариантов решения задач повышенной сложности.</i>
<i>Авторские технологии обучения</i>	<i>Технология обучения путем построения линейно-табличных диаграмм</i>
	<i>«Понятийный диктант»</i>

6.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного процесса

ОПОП магистратуры по направлению магистратуры 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам основной образовательной программы. Содержание каждой из таких учебных дисциплин представлено в локальной сети образовательного учреждения.

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе, содержащей издания по основным изучаемым дисциплинам (не позднее 5 лет).

При этом обеспечена возможность осуществления одновременного индивидуального доступа к такой системе не менее чем для 25 процентов обучающихся.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной и научной литературы по дисциплинам общенаучного и профессионального циклов, изданными за последние 5 лет, из расчета не менее 25 экземпляров таких изданий на каждые 100 обучающихся.

Фонд дополнительной литературы помимо учебной включает официальные, справочно-библиографические и специализированные периодические издания в расчете 1-2 экземпляра на каждые 100 обучающихся.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

Оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями осуществляется с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности.

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Основная профессиональная образовательная программа по направлению 43.04.01 Сервис обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам основной образовательной программы.

6.4. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Финансирование реализации основной профессиональной образовательной программы осуществляется в объеме не ниже установленных нормативов финансирования высшего учебного заведения.

Белгородский государственный национально-исследовательский университет располагает материально-технической базой, обеспечивающей

проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Материально-техническое обеспечение магистерской программы 43.04.01 Сервис включает учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования, компьютерные классы, а также помещения для самостоятельной работы магистрантов, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Вуз полностью обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения. Доступность к сетям типа Интернет обеспечена для каждого обучающегося.

VII. ХАРАКТЕРИСТИКА СРЕДЫ ВУЗА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩАЯ РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКОВ

Ректорат и профессорско-преподавательский состав принимает активные меры по сбалансированному развитию личности студентов. Для реализации общекультурных, социально-личностных компетенций созданы и разработаны основные положения: «Программа повышения конкурентоспособности НИУ «БелГУ» среди ведущих мировых научно-образовательных центров на 2013-17 гг. и на перспективу до 2020 года», «Положение о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования», «Положение о стипендиальном обеспечении и других формах материальной поддержки обучающихся в НИУ «БелГУ» по очной форме обучения за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета», «Положение о кураторе академической группы», «Положение о студенческом совете общежитий» и т.д., регламентирующие учебно-воспитательную, социально-культурную, научно-исследовательскую деятельность обучающихся.

Воспитательная работа со студентами реализуется на основании нормативных документов, принятых на федеральном и региональном уровнях, и направленных на совершенствование воспитательной работы в ВУЗах.

Воспитательная работа со студентами регламентируется планом мероприятий по внеучебной социально-воспитательной и культурно-массовой работе, утвержденном Советом НИУ «БелГУ». Составляется план мероприятий по внеучебной социально-воспитательной и культурно-массовой работе на текущий учебный год, а также составляются ежемесячные планы.

За воспитательную работу в университете отвечает управление по социально-воспитательной работе; институт кураторов. В своей работе

куратор руководствуется Уставом БелГУ, Положением о кураторе студенческой группы, Концепцией воспитательной деятельности БелГУ, Положением о студенческом общежитии, Правилами внутреннего распорядка и иными локальными актами, регламентирующими проведение учебно-воспитательного процесса.

В соответствии с Положением о кураторе академической группы, утвержденном Ученым Советом НИУ «БелГУ», ежегодно проводится аттестация кураторов и их конкурсный отбор на следующий учебный год.

В целях организации воспитательной работы в рабочих учебных программах используются нравственные и психолого-педагогические аспекты профессиональной деятельности будущих специалистов. Это способствует развитию у студентов нравственных, патриотических чувств, профессиональных навыков.

Оценка социально-воспитательной работы осуществляется на основании ежемесячных, полугодовых и годовых отчетов кураторов академических групп, которые предоставляется в управление по социально-воспитательной работе университета. Анализ отчетов кураторов можно показывает, что магистранты принимают активное участие во всех мероприятиях, проводимых в рамках университета и института управления. Вопросы о состоянии воспитательной работы обсуждаются в течение учебного года на заседаниях кафедры и Совете института. Ежегодно проводится анкетирование обучающихся, кураторов и преподавателей «Куратор глазами студента», «Выбор будущей профессии» и пр.

Воспитание духовно-нравственных личностных качеств студентов, формирование устойчивого интереса к эстетическим ценностям, патриотизму является одним из важнейших направлений социально-воспитательной работы. Студенческим советом совместно с кураторами проводится комплекс мероприятий, направленных на формирование чувства гражданственности и патриотизма, развития у молодых людей социально значимых ценностей, сохранения исторической памяти о героизме соотечественников, сохранения лучших традиций народа, выявления и внедрения наиболее эффективных форм и методов работы по патриотическому воспитанию магистрантов. Примерами могут служить посещение Диорамы Огненная Дуга, участие в митингах и демонстрациях, просмотр тематических фильмов, участие в ролевых играх. В университете функционирует Клуб молодого избирателя, где студенты принимают участие в организации и проведении выборов для иногородних студентов.

Кураторы студенческих групп осуществляют сбор и обработку информации о группе, которая позволяет увидеть потенциальные возможности группы в плане воспитания и профессиональной подготовки каждого студента. Кураторы уделяют особое внимание воспитанию у студентов интереса и любви к избранной профессии, развитию у них необходимых профессиональных качеств, профессиональной этике, формированию понимания общественной значимости будущей профессии и ответственности за уровень профессиональных знаний.

Научно-исследовательская работа со студентами охватывает следующие формы и виды деятельности:

1. Ежегодно магистранты под руководством преподавателей факультета выступают с докладами на конференции в рамках «Недели науки». По результатам выступлений публикуются статьи в соответствующих сборниках.

2. Магистранты принимают активное участие в Международной научно-практической конференции молодых ученых. К началу конференции издается сборник материалов, в котором опубликованы статьи.

3. Ежегодно магистранты участвуют в различных научных конференциях в России и за рубежом, публикуют научные работы.

4. Имея необходимые знания и навыки, опыт для творческой деятельности, магистранты принимают активное участие в написании заявок на гранты.

Одним из основных моментов по привлечению студентов на магистерскую программу является проведение дня открытых дверей, на котором предоставляют подробную информацию для абитуриентов и их родителей об университете, институте и кафедрах, а так же о социально-воспитательной и общественной работе.

Традиции – элементы социального и культурного наследия, передающиеся от поколения к поколению, которые отражают всю полноту, целостность и единство духа студентов и преподавателей в совместной работе, жизни, учебе, деятельности.

Первой, и самой главной традицией в университете, стала традиция празднования Дня знаний. Как и в других учебных заведениях, он отмечается с особой торжественностью. Проводятся тематические праздники: День учителя, международный день студента и т.д. Особая роль отводится новогодним карнавалам. Каждый подобный праздник сопровождается танцевальными вечерами, что позволяет сблизиться студентам в неформальной обстановке, не только внутри группы или института, но и всего университета.

Также большое внимание уделяется духовно-нравственному воспитанию, которое заключается в беседах с настоятелем Храма Святого Гавриила отцом Алексеем, что способствует приобщению молодежи к традициям церкви.

В свободное от учебы и научной деятельности время студентам предоставляется возможность посещать театральные спектакли, музеи, научно-исторические и художественные выставки.

В соответствии с общеуниверситетской программой «Здоровьесбережение» и в целях сохранения здоровья осуществляются профилактические мероприятия. В течение учебного года (1 раз в календарный год) нуждающиеся студенты посещают санаторий-профилакторий БелГУ.

В рамках акции «Студенчество за будущее без наркотиков» магистранты ежегодно принимают участие в смотре-конкурсе плакатов по профилактике

наркомании и СПИДа, в группах проводятся встречи с узкими специалистами по проблемам употребления алкоголя, наркотиков, профилактики СПИДа.

Основными формами поощрения студентов за достижения в учебе и внеучебной деятельности являются:

- вынесение благодарности;
- награждение грамотами за успехи;
- именные стипендии.

В НИУ «БелГУ» сформирована благоприятная социокультурная среда, обеспечивающая возможность формирования общекультурных компетенций выпускника, всестороннего развития личности, а также непосредственно способствующая освоению основной образовательной программы соответствующего направления подготовки.

VIII. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ОПОП

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» оценка качества освоения обучающимися основных образовательных программ включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестацию обучающихся.

Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП направления подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» осуществляется в соответствии с Положениями: Положение о порядке обучения, перевода, отчисления, восстановления и предоставления отпусков обучающимся в НИУ «БелГУ», Положение о промежуточной аттестации обучающихся в НИУ «БелГУ», Положение об аттестационных и апелляционных комиссиях в НИУ «БелГУ», Правила приема в магистратуру, Положение о подготовке и защите курсовых работ (проектов), Положение о балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения основных образовательных программ в НИУ «БелГУ», Положение о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования, Положение о самостоятельной работе обучающихся по основным образовательным программам высшего образования, Положение об организации обучения по индивидуальным учебным планам, Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и др.

Настоящие нормативно-правовые акты регламентируют порядок организации и проведения текущей и промежуточной аттестации студентов, устанавливают максимально возможное количество форм обязательной отчетности в течение одного учебного года

Нормативно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации обучающихся по ОПОП направления подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» осуществляется в соответствии с Положениями: «Положение о государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры обучающихся НИУ «БелГУ»», «Положение о выпускных квалификационных работах дипломированного специалиста, бакалавра, магистра» и т.д.

8.1. Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Организация промежуточного контроля определяется рабочей программой дисциплины, а также текущими образовательными задачами. Используются следующие формы контроля получаемых знаний студентов: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация обучающихся и государственная итоговая аттестация выпускников.

Возможно использование следующих фондов оценочных средств: тематика эссе и рефератов; контрольные вопросы для зачетов и экзаменов, фонды тестовых заданий; и т.д.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с графиком учебного процесса и предусматривает проведение экзаменов, зачетов, защиту курсовых работ/проектов, практик. В ходе промежуточных аттестаций оценивается уровень сформированности компетенций, которые являются базовыми при переходе к следующему году обучения.

8.2. Государственная итоговая аттестация выпускников

Государственная итоговая аттестация выпускника высшего учебного заведения является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме. Цель государственной итоговой аттестации выпускников – установление уровня готовности выпускника к выполнению профессиональных задач. Основными задачами государственной итоговой аттестации являются: определение соответствия компетенций выпускника требованиям ФГОС ВО и определение уровня выполнения задач, поставленных в образовательной программе ВО.

Квалификация (степень) магистра – это академическая степень, отражающая образовательный уровень выпускника, направленность полученного образования на научно-исследовательскую и научно-педагогическую деятельность, свидетельствующая о наличии у него умений и навыков, необходимых начинающему научному работнику или преподавателю.

Государственная итоговая аттестация (ГИА) по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» включает защиту магистерской

диссертации. Требования к содержанию и структуре выпускной квалификационной работы определяются «Положением о выпускных квалификационных работах дипломированного специалиста, бакалавра, магистра».

Тематика выпускной квалификационной работы разрабатывается ведущими преподавателями выпускающей кафедры с привлечением представителей потребителей образовательных услуг, потенциальных работодателей, представителей академических сообществ, общественных организаций. Тематика ВКР рассматривается на заседании выпускающей кафедры и утверждается Ученым советом института.

Тематика выпускных квалификационных работ направлена на решение следующих профессиональных задач:

- разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;
- организация сервисной деятельности;
- организация контроля качества процессов сервиса;
- планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры услуг;
- экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;
- обеспечение информационной, экономической, экологической безопасности предприятия сервиса;
- разработка и обоснование стратегии развития предприятия сервиса;
- исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизации и сертификации услуг и работ;
- исследование социокультурного облика потребителя.

Целями написания магистерской диссертации являются:

- установление уровня подготовки выпускника направления 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования;
- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний по дисциплинам базовой и вариативной частей профессионального цикла;
- углубление навыков ведения студентами самостоятельной исследовательской работы, работы с различной справочной и специальной литературой;
- овладение методикой научных исследований при решении проблем, разрабатываемых в магистерской диссертации;

- формирование умений в применении полученных знаний при решении конкретных задач, поставленных в процессе выполнения магистерской диссертации;
- выявление подготовленности студентов для предстоящей самостоятельной практической деятельности;
- изучение и использование современных методов аналитической и проектной работы в области сервиса, коммерческой деятельности, логистики, рекламно-информационной деятельности.

Магистерская диссертация отражает основные сферы и направления деятельности выпускника, обеспечивает установление умений и навыков, приобретенных за время изучения дисциплин профессионального цикла, а также всех видов практики. В диссертации выпускник направления подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью» должен проявить способности к творческому поиску, научным разработкам; на основе полученных теоретических знаний показать умение анализировать сформулированные проблемы в сфере сервиса, выявлять проблемы и разрабатывать экономические, организационные и управленческие рекомендации по их устранению.

В соответствии с поставленными целями магистранты в процессе выполнения магистерской диссертации должны решить следующие задачи:

- обосновать актуальность, новизну, практическую ценность выбранной темы;
- изучить теоретические положения, нормативную документацию, правовые документы, статистические материалы, справочную и научную литературу, периодические издания, информацию в INTERNET по выбранной теме;
- собрать исходные данные в конкретной организации по выбранной теме;
- выполнить анализ мнений различных авторов по выбранной теме исследования;
- определить предмет защиты по выбранной теме;
- проанализировать исходные данные и статистический материал, используя современные методы обработки и анализа информации;
- осуществить постановку задачи исследования по выбранной теме;
- обосновать методы решения задачи исследования;
- решить поставленную конкретную научно-исследовательскую задачу;
- разработать рекомендации по внедрению решенной научно-исследовательской задачи;
- обосновать целесообразность предлагаемых решений по выбранной теме;
- разработать конкретные вопросы по практической части работы, непосредственно связанные с выбранной темой;
- оформить диссертацию в соответствии с требованиями.

При выполнении выпускной квалификационной работы обучающиеся должны показать свою способность, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные общекультурные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности в области сервиса; профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Для проведения защиты выпускных квалификационных работ приказом ректора университета создается государственная экзаменационная комиссия, председатель которой утверждается министерством образования и науки РФ.

IX. ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРИОДИЧЕСКОГО ОБНОВЛЕНИЯ ОПОП ВО В ЦЕЛОМ И СОСТАВЛЯЮЩИХ ЕЕ ДОКУМЕНТОВ

Обновление ОПОП производится ежегодно (в части состава дисциплин, установленных вузом в учебном плане, и содержания рабочих программ учебных курсов, предметов, дисциплин, программ учебной и производственной практики, методических материалов, обеспечивающих реализацию образовательной технологии) с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы и выносится на рассмотрение Ученого совета университета.

Изменения в учебный план вносятся решением Ученого совета университета.

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью».

Разработчики ОПОП

Коллектив разработчиков основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис» магистерская программа «Организация и управление коммерческой деятельностью»:

1.Руководитель магистерской программы, профессор кафедры туризма и социально-культурного сервиса НИУ «БелГУ», д.э.н. Слинкова Ольга Константиновна.

2. Зав. кафедрой туризма и социально-культурного сервиса НИУ «БелГУ», д.б.н., доцент Думачева Елена Владимировна.

3. Директор ООО «Туристическая фирма Ильиной» Волкова Наталья Валентиновна.

4. Генеральный директор ООО «Аврора» Кузина Вера Алексеевна.