

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА**

УТВЕРЖДЕНА

ученым советом Института отраслевого  
менеджмента

Протокол от «18» июня 2018 г.

№ 37

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

уровень образования – бакалавриат

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) «Социально-культурный сервис»

форма обучения – очная

Год набора - 2018

МОСКВА, 2018 г.

**Руководитель образовательной программы**

Заведующая кафедрой сервиса, к.э.н., профессор Красюк И.Н.

Образовательная программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса протокол от «04» июня 2018 г. № 8.

## 1. Общая характеристика образовательной программы

1.1. Образовательная программа по направлению подготовки 43.03.01 Сервис сформирована в соответствии с требованиями образовательного стандарта Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (далее – Академия), утвержденного приказом ректора Академии от 11 августа 2016 г. № 01-4395 и разработанного на основе федерального государственного образовательного стандарта 43.03.01 Сервис.

1.2. Выпускникам, завершившим обучение по образовательной программе, присваивается квалификация: «бакалавр».

1.3. Образовательная программа осваивается на государственном языке Российской Федерации (русском).

1.4. Срок получения образования по образовательной программе составляет 4 года для очной формы обучения.

1.5. Образовательная программа разработана с учетом требований следующих профессиональных стандартов (далее – ПС):

№ п/п	Наименование профессионального стандарта	Приказ Минтруда России		Регистрационный номер Минюста России	
		номер	дата	номер	дата
1.	ПС-40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса <a href="http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=62020">http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=62020</a>	864н	31.10.2014	34867	24.11.2014
2.	ПС-33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц <a href="http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=50842">http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=50842</a>	282н	07.05.2015	37395	26.05.2015
3.	ПС-40.060 Специалист по сертификации продукции <a href="http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=57472">http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=57472</a>	857н	31.10.2014	34921	26.11.2014

№ п/п	Наименование профессионального стандарта	Приказ Минтруда России		Регистрационный номер Минюста России	
		номер	дата	номер	дата
4.	ПС-33.008 Руководитель предприятия питания <a href="http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=50843">http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=50843</a>	281н	07.05.2015	37510	02.06.2015
5.	ПС-04.005 Экскурсовод (гид) <a href="http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=47767">http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=47767</a>	539н	04.08.2014	33924	01.09.2014
6.	ПС-07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией <a href="http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=45673">http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=45673</a>	276н	06.05.2015	37509	02.06.2015
7.	ПС-33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок <a href="http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=62850">http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=62850</a>	612н	09.11.2016	44399	22.11.2016

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

1.7. Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:  
 потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;  
 запросы потребителей (потребности клиентов - потребителей услуг);  
 процессы сервиса;  
 методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;  
 материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;  
 процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;  
 технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с

потребностями потребителей;  
 средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;  
 информационные системы и технологии;  
 первичные трудовые коллективы.

1.8. В результате освоения образовательной программы выпускник готов:

– к выполнению следующих обобщенных трудовых (далее – ОТФ) и трудовых функций (далее-ТФ):

№	ПС	ОТФ	ТФ
1	ПС-40.053	В Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции В/01.6 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса В/02.6 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису В/03.6
2	ПС-33.007	В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6
3	ПС-40.060	В Организация проведения работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) организации	Организация работ по подтверждению соответствия продукции (работ и услуг) и систем управления качеством В/01.6 Организация работ по проведению внутреннего аудита системы управления качеством организации В/02.6
4	ПС-33.008	В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6

			Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6
5	ПС-04.005	С Проведение экскурсий	Разработка экскурсий С/01.6 Проведение экскурсий С/02.6
6	ПС-07.002	С Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; D Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации	Организация телефонных переговоров руководителя С/03.6 Организация командировок руководителя С/04.6 Организация работы с посетителями в приемной руководителя С/05.6 Организация подготовки, проведения и обслуживания конферентных мероприятий С/06.6 Организация исполнения решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя С/07.6 Составление и оформление управленческой документации С/10.6 Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации С/14.6 Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями D/01.6 Анализ информации и подготовка информационно-аналитических материалов D/02.6 Организация деловых контактов и протокольных мероприятий D/03.6
7	ПС-33.019	А Операционная деятельность по организации торгово-промышленных выставок В Управление проектом торгово-промышленной выставки	Ведение и поддержание в актуальном состоянии базы данных участников торгово-промышленных выставок, а также мероприятий деловой и дополнительной программы выставок А/01.6 Привлечение участников торгово-промышленных выставок А/02.6 Подготовка маркетинговых материалов о торгово-промышленных выставках А/03.6 Ведение документооборота торгово-промышленной выставки А/04.6 Подготовка отчетов о ходе реализации различных этапов

		<p>организации торгово-промышленной выставки А/05.6</p> <p>Обеспечение проведения торгово-промышленной выставки в соответствии с заявленной программой и соглашениями с соорганизаторами, партнерами, спонсорами А/06.6</p> <p>Контроль исполнения клиентами обязательств по оплате участия в торгово-промышленной выставке А/07.6</p> <p>Консультирование участников торгово-промышленной выставки по вопросам оптимальной организации их участия А/08.6</p> <p>Обеспечение соответствия торгово-промышленной выставки требованиям нормативных правовых актов в сфере безопасности жизнедеятельности, экологии и здравоохранения А/09.6</p> <p>Маркетинговый анализ, направленный на выявление возможностей эффективного развития проекта торгово-промышленной выставки В/01.6</p> <p>Разработка концепции и бизнес-плана (развернутого и экспресс-варианта) организации проекта торгово-промышленной выставки В/02.6</p> <p>Управление фазой реализации жизненного цикла проекта торгово-промышленной выставки В/03.6</p> <p>Обеспечение соответствия маркетингового плана торгово-промышленной выставки концепции и бизнес-плану торгово-промышленной выставки В/04.6</p> <p>Организация совместной работы с партнерами торгово-промышленной выставки всех уровней, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями В/05.6</p>
--	--	---

			<p>Заключение договоров на выполнение работ с подрядчиками торгово-промышленной выставки и договоров на продажу выставочных площадей с агентскими организациями В/06.06 Организация работы офиса организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок во время проведения торгово-промышленной выставки В/07.6 Анализ и интерпретация результатов проведения торгово-промышленной выставки для повышения эффективности будущих проектов В/08.6</p>
--	--	--	--

1.9. При освоении образовательной программы обучающийся готовится к участию в осуществлении:

основной:

организационно-управленческая деятельность

дополнительной:

научно-исследовательская деятельность,  
производственно-технологическая деятельность,  
сервисная деятельность.

Образовательная программа имеет практико-ориентированный характер.

1.10. Направленность (профиль) образовательной программы: «Социально-культурный сервис».

1.11. Образовательная программа не реализуется с применением сетевой формы обучения.

1.12. Образовательная программа не реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.13. Планируемые результаты освоения образовательной программы содержатся в Приложении 1 ОП ВО;

1.14. Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации образовательной программы, содержатся в Приложении 4 ОП ВО.

## **2. Образовательная программа включает в себя следующие приложения:**

Приложение 1.

1.1 Перечень результатов освоения образовательной программы (формируемых компетенций).

1.2 Планируемые результаты освоения образовательной программы – перечень компетенций с

указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (паспорта компетенций) и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования;

Приложение 2. Схема формирования компетенций.

Приложение 3. Взаимосвязь компетенций с дисциплинами и практиками (матрица компетенций).

Приложение 4. Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации образовательной программы.

Приложение 5. Учебный план.

Приложение 6. Календарный учебный график.

Приложение 7. Рабочие программы дисциплин.

Приложение 8. Программы практик.

Приложение 9. Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации.

Приложение 10. Аннотации рабочих программ дисциплин и практик.