


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель направления 43.03.01

  
(подпись) И.Ф. Игнатьева  
(ФИО)

"14" июня 2016г

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Укрупненная группа подготовки: 43.00.00 Сервис и туризм.

Уровень высшего образования: бакалавриат.

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис.

Направленность: 43.03.01 Сервис в сфере туристических услуг.

Виды профессиональной деятельности выпускников:

- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская деятельность (основная);
- производственно-технологическая деятельность;
- сервисная деятельность.

Выпускнику присваивается квалификация: бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 сервис.

Формы и нормативные сроки обучения:

- Очное обучение 4 года.

Выпускающая кафедра: Кафедра рекламы и современных коммуникаций (№62).

Язык, на котором осуществляется образовательная деятельность: русский.

## 1 Планируемые результаты освоения ОП

1.1. Целью ОП ВО является формирование у выпускника общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

1.2. Выпускник готов решать профессиональные задачи в следующих видах деятельности:

Организационно-управленческая:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

Научно-исследовательская деятельность:

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса;
- мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;

Производственно-технологическая деятельность:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

Сервисная деятельность:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

1.3. Компетенции, которыми должен обладать выпускник

Общекультурные компетенции (ОК):

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания

- социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
  - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
  - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
  - способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
  - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
  - способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
  - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

Профессиональные компетенции (ПК):

Организационно-управленческая деятельность:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

Научно-исследовательская деятельность:

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

Производственно-технологическая деятельность:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе

- предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

Сервисная деятельность:

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

## **2 Сведения о профессорско–преподавательском составе, обеспечивающем реализацию ОП**

2.1. Доля штатных преподавателей (в приведенных к целочисленным значениям ставок) составляет 84,31 процентов от общего количества преподавателей, обеспечивающих реализацию ОП.

2.2. Доля преподавателей (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень (в том числе степень, присваиваемую за рубежом, документы о присвоении которой прошли установленную законодательством Российской Федерации процедуру признания) и (или) ученое звание, в общем числе преподавателей, обеспечивающих реализацию ОП, составляет 81,67 процентов.

2.3. Доля преподавателей (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих высшее образование и (или) ученую степень, соответствующих профилю преподаваемой дисциплины, в общем числе преподавателей, обеспечивающих реализацию ОП, составляет 98,64 процентов.

2.4. Доля преподавателей (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа действующих руководителей и работников профильных организаций (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе преподавателей, обеспечивающих реализацию ОП, составляет 10,62 процентов.

Ответственный за ОП ВО

проф. д.ф.н. проф.  
(должность, уч. степень)

  
(подпись)

И.Ф. Игнатьева  
(ФИО)

## АННОТАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

43.00.00 Сервис и туризм

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: 43.03.01 Сервис в сфере туристических услуг

Выпускающий институт: Гуманитарный факультет

Выпускающая кафедра: Кафедра рекламы и современных коммуникаций

Руководитель направления: проф., д.ф.н., проф. И.Ф. Игнатьева

Ответственный за ОП ВО: проф., д.ф.н., проф. И.Ф. Игнатьева

Формы и нормативные сроки обучения:

- Очное обучение 4 года

Выпускнику присваивается квалификация: «бакалавр по направлению подготовки»

Программа ориентирована на подготовку высококвалифицированных специалистов в области сервисной деятельности и сервисного обслуживания населения. Сфера услуг представляет собой одну из важнейших областей общественной жизни. С одной стороны, сфера услуг – это круг сервисных услуг, оказываемых населению, с другой – совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям.

Современный сервис – это сфера деятельности малых и средних предприятий, способных гибко менять свой профиль деятельности, оперативно отвечать как на потребности рынка услуг, так и на потребности конечного потребителя. Конкурентоспособность сервисных организаций, таким образом, базируется на основе многих факторов: на анализе потребностей заказчиков, особенностей спроса на услуги в зависимости от пола, возраста и индивидуальных особенностей потребителей, а также психологических факторов процесса обслуживания, вопросов психологии моды, психологии воздействия рекламы. Сервисным организациям помимо прочих условий необходим грамотный и психологически подготовленный персонал, способный организовать сервисную деятельность и обеспечить своевременное, комфортное и безопасное обслуживание потребителей.

Исходя из вышесказанного, становится очевидным, что назрела необходимость в целенаправленной подготовке специалистов, способных к анализу возникающих в современном обществе разнообразных потребностей, владеющих технологией производства релевантных услуг и компетентных в оперативном и качественном обслуживании потребителя.

В этом состоит основная идея разработки образовательной программы подготовки бакалавров по направлению «Сервис». Бакалавры, успешно окончившие программу по направлению «Сервис», будут востребованы на предприятиях, в органах социальной работы, социально-культурных, культурно-развлекательных, досуговых центрах, туристских агентствах и комплексах, частных фирмах, художественных студиях, санаторно-курортных и рекреационных комплексах, профилакториях, на предприятиях сферы ЖКХ, предприятиях бытовых услуг.

Информация о содержании и особенностях учебного плана представлена на сайте ГУАПа в разделе «Перечень реализуемых образовательных программ высшего образования» (<http://info.guap.ru/>).