

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный государственный университет путей сообщения»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Давыдов Юрий Анатольевич

подпись

«24» 06 2020 г.

МП



РАСМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Учёным советом ДVGUPS

Протокол № 6

«18» 06 2020 г.

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
Высшего образования

программа магистратуры

направление подготовки  
43.04.01 Сервис

направленность (профиль)  
Социально-культурный сервис

Квалификация выпускника - магистр

Хабаровск

2020

## Оборотная сторона титульного листа

Обсуждена на заседании кафедры  
Кафедра Международные коммуникации, сервис и туризм

20.05.2020

протокол № 9

Заведующий  
кафедрой

Щекина Елена Гербовна

Согласовано  
C1B25B2084D5DCF333F63D7B70E92DCDB4C79D5A

Одобрена на заседании Методической комиссии  
43.03.01 Сервис 43.03.02 Туризм 43.04.01 Сервис 43.04.02 Туризм  
21.05.2020 протокол № 9

Председатель методической комиссии  
Щекина Елена Гербовна

Согласовано  
C1B25B2084D5DCF333F63D7B70E92DCDB4C79D5A

Одобрена организацией (предприятием)  
НП "Хабаровская ассоциация отельеров"

образовательная программа в виде общей характеристики, учебного плана,  
календарного учебного графика, рабочих программ дисциплин (модулей), программ  
практик, оценочных и методических материалов.

Руководитель организации (предприятия)  
Худякова Ирина Николаевна

*Ирина Николаевна Худякова* «16» 06 2020



СОГЛАСОВАНО:  
Начальник учебно-методического управления

Гарлицкий Евгений  
Игоревич

Согласовано  
06F63DCF35757F2DEAB2E2CFCDB4E8F8F1AE9375

Председатель Совета обучающихся

Иванников Дмитрий  
Иванович

Согласовано  
C1B25B2084D5DCF333F63D7B70E92DCDB4C79D5A

Директор института  
'Институт  
международного  
сотрудничества'  
Злобина Ольга  
Георгиевна

Согласовано  
5127339CBD3B83039BF9DC.A3F32720138E40B833

Директор ИИФО  
Тепляков Алексей  
Николаевич

Согласовано  
57734D88B900FA02028F6FE6C4F8BC7D2270524F

## ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

в Основную профессиональную образовательную программу по направлению подготовки 43.04.01 Сервис направленности (профилю) «Социально-культурный сервис»

*На основании*

п. 9 статьи 2 Федерального закона № 273-ФЗ (в редакции Федерального закона от 31.07.2020 № 304-ФЗ) и решения заседания кафедры

Международные коммуникации, сервис и туризм  
полное наименование кафедры

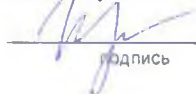
«01» сентября 2021 г., протокол № 1

*на 2020 год набора*

*внесены изменения:*

№ / наименован ие раздела	Новая редакция
ОПОП	Добавить пункт 7 «Рабочая программа воспитания» Рабочая программа воспитания по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, направленности (профилю) «Социально-культурный сервис» утверждена в установленном порядке.
ОПОП	Добавить пункт 8 «Календарный план воспитательной работы» Календарный план воспитательной работы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, направленности (профилю) «Социально-культурный сервис» утвержден в установленном порядке.

Заведующий кафедрой МКСиТ

  
подпись

Е.Г. Щекина

## ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

в Основную профессиональную образовательную программу  
наименование структурного элемента ОПОП

43.04.01 Сервис

Профиль Социально-культурный сервис

с указанием кода направления подготовки и профиля

**На основании**

**п. 9 статьи 2 Федерального закона № 273-ФЗ (редакция №65 от 17.02.2021)**

Международные коммуникации, сервис и туризм  
полное наименование кафедры

« 19 » февраля 2021 г., протокол № 6,

**на 2020 / 2021 год набора внесены изменения:**

№ / наименован ие раздела	Новая редакция
ОПОП п.4	Заменить «Программы практик» на «Рабочие программы практик»
ОПОП п.5	Заменить «ПП» на «РПП»

Заведующий кафедрой

подпись, Ф.И.О.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика образовательной программы
2. Учебный план и календарный учебный график
3. Рабочие программы дисциплин (модулей)
4. Рабочие программы практик
5. Методические материалы, в том числе программа итоговой (государственной итоговой) аттестации
6. Оценочные материалы
  - 6.1. Оценочные материалы промежуточной аттестации
  - 6.2. Оценочные материалы итоговой (государственной итоговой) аттестации

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**Направление подготовки** 43.04.01 Сервис

**Квалификация, присваиваемая выпускникам:** магистр

## **Объём основной профессиональной образовательной программы.**

Объем программы магистратуры составляет 120 зачетных единиц вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации программы магистратуры с использованием сетевой формы, реализации программы магистратуры по индивидуальному учебному плану.

## **Форма обучения и срок получения образования:**

- очная и заочная формы обучения

Срок получения образования по программе магистратуры (вне зависимости от применяемых образовательных технологий): в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, составляет 2 года. В заочной форме обучения - 2г5м.

**Направленность (профиль):** социально-культурный сервис

## **Общее описание профессиональной деятельности выпускника.**

Области профессиональной деятельности и сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу магистратуры (далее - выпускники), могут осуществлять профессиональную деятельность:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

В рамках освоения программы магистратуры выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующего типа:

- организационно-управленческий

## **Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС ВО:**

33.007 Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г. № 37395)

33.008 Профессиональный стандарт "Руководитель предприятия питания", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г. № 37510)

33.019 Профессиональный стандарт "Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от Федерации от 9 ноября 2016 г. № 612н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22.11.2016 N 44399)

**Планируемые результаты освоения образовательной программы.**

Паспорт компетенций

по основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис,  
направленности (профилю) «Социально-культурный сервис»

Код компетенции	Индикаторы компетенций		
	Знать	Уметь	Владеть
<b>Универсальные компетенции</b>			
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	Методы системного и критического анализа; методика разработки стратегии действий для выявления и решения проблемной ситуации	Применять методы системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций; разрабатывать стратегию действий, принимать конкретные решения для ее реализации.	Методологией системного и критического анализа проблемных ситуаций; методиками постановки цели, определения способов ее достижения, разработки стратегий действий.
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла.	Этапы жизненного цикла проекта; этапы разработки и реализации проекта; методы разработки и управления проектами.	Разрабатывать проект с учетом анализа альтернативных вариантов его реализации, определять целевые этапы, основные направления работ; объяснить цели и сформулировать задачи, связанные с подготовкой и реализацией проекта; управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла.	Методиками разработки и управления проектом; методами оценки потребности в ресурсах и эффективности проекта
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	Методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами; основные теории лидерства и стили руководства.	Разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; сформулировать задачи членам команды для достижения поставленной цели; разрабатывать командную стратегию; применять эффективные стили руководства	Умением анализировать, проектировать и организовывать межличностные, групповые и организационные коммуникации в команде для достижения поставленной цели; методами организации и управления коллективом.

		командой для достижения поставленной цели.	
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	Правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия.	Применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия.	Методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	Закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур; особенности межкультурного разнообразия общества; правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия.	Понимать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	Методами и навыками эффективного межкультурного взаимодействия.
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.	Методики самооценки, самоконтроля и саморазвития с использованием подходов здоровьесбережения.	Решать задачи собственного личностного и профессионального развития, определять и реализовывать приоритеты совершенствования собственной деятельности; применять методики самооценки и самоконтроля; применять методики, позволяющие улучшить и сохранить здоровье в процессе жизнедеятельности.	Технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни, в том числе с использованием здоровьесберегающих подходов и методик.
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			



ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	Содержание технологической концепции сервисных организаций	Управлять процессом внедрения технологических новаций в деятельность сервисных организаций	Навыками организации процесса внедрения программного обеспечения в сфере сервиса
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	Основные методы и приемы стратегического управления организациями в сфере сервиса	Осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	Навыками управления процессом диагностики и проектирования деятельности организаций в сфере сервиса
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Основы разработки и внедрения системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества.	Оценивать качество оказания услуг в соответствии со стандартами деятельности, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Навыками внедрения системы управления качеством в избранной профессиональной сфере
ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	Технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности	Разрабатывать маркетинговые стратегии и программы в сфере сервиса	Навыками внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций сферы сервиса, в том числе с использованием сети Интернет
ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	Технологии и методы стратегического анализа деятельности предприятий сферы сервиса	Обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы сервиса	Методами оценки эффективности управленческих решений.
ОПК-6. Способен планировать и	Основы планирования научно-	Применять подходы, методы и	Навыками и технологиями

применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	представления результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Основы осуществления педагогической деятельности по основным образовательным программам магистратуры и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы сервиса	Выбирать формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Навыками и методами планирования результатов обучения, проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплинам
<b>Профессиональные компетенции</b>			
ПК-1. Способность управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	Принципы, методы, технологии стратегического менеджмента; Современные тенденции и направления развития (международной) выставочной деятельности; Особенности конкуренции и формирования конкурентоспособности на рынке выставочных услуг; Развитие выставочных технологий и выставочных услуг; Современные тенденции развития отраслевых рынков и промышленности.	Делегировать полномочия и распределять ответственность для организации оптимальной работы структурных подразделений организации; Организовывать систему сбора информации о деятельности организации Находить практическое применение контактам и информации, приобретаемым в ходе участия в работе профессиональных и отраслевых ассоциаций и союзов организаций, рабочих групп и комитетов при органах государственного управления, в том числе для	Навыками: координации работы работников по разработке системы планов в сфере реализации стратегических целей развития организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок; навыками контроля показателей выполнения утвержденных планов; утверждения источников, объемов и сроков финансирования работ по реализации системы планов развития организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок. Навыками распределения задач

	<p>Принципы делегирования полномочий, виды и методы разработки организационной структуры предприятия</p> <p>Инструменты финансового менеджмента</p> <p>Подходы к принятию стратегических управленческих решений</p> <p>Формирование иерархии целей развития предприятия</p> <p>Особенности деятельности отраслевых ассоциаций, союзов, органов государственной власти</p> <p>Возможности участия организации в проектах и мероприятиях профессиональных и отраслевых ассоциаций и союзов организаций, рабочих групп и комитетов при органах государственного управления.</p>	<p>корректировки приоритетов управления предприятием на всех уровнях</p> <p>Анализировать возможности профессиональных и отраслевых ассоциаций и союзов организаций, рабочих групп и комитетов при органах государственного управления и определять наиболее результативные форматы сотрудничества с ними</p>	<p>среди ответственных работников по сбору данных о достижении целевых показателей утвержденных планов и изменении условий реализации планов.</p> <p>Навыками принятия управленческих решений о внесении изменений в планы и их реализацию.</p> <p>Навыками определение приоритетов участия в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах организаций, рабочих группах и комитетах при органах государственного управления.</p> <p>Постановкой целей и задач по участию в работе профессиональных и отраслевых ассоциаций и союзов организаций, рабочих групп и комитетов при органах государственного управления.</p> <p>Навыками обеспечения представительства организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок в плановых встречах и мероприятиях профессиональных и отраслевых ассоциаций и союзов организаций, рабочих групп и</p>
--	--	---	--

			<p>комитетов при органах государственного управления. Навыками определения объемов и источников финансирования участия в проектах и мероприятиях профессиональных и отраслевых ассоциаций и союзов организаций, рабочих групп и комитетов при органах государственного управления. Навыком оценки эффективности участия в работе профессиональных и отраслевых ассоциаций и союзов организаций, рабочих групп и комитетов при органах государственного управления.</p>
<p>ПК-2. Способность выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг и услуг предприятий питания. Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса и предприятия питания. Основы риск-менеджмента и антикризисного управления.</p>	<p>Прогнозировать развитие организации в меняющихся рыночных условиях; Выявлять значимых отраслевых экспертов и использовать их мнение для стратегического развития организации; Формировать команду профессионалов, способных обеспечить реализацию стратегических приоритетов развития организации. Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса и предприятия питания, отражающие интересы</p>	<p>Навыками:  -определения миссии и целей развития гостиничного комплекса и предприятия питания;  -формирования конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса и предприятия питания.  -реализации стратегии гостиничного комплекса и предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие;  -проведения организационной</p>

		<p>собственников, заинтересованных сторон.</p> <p>Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий.</p> <p>Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса и предприятия питания.</p> <p>Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса и предприятия питания.</p> <p>Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса и предприятия питания.</p>	<p>диагностики и проектирование организационной структуры гостиничного комплекса и предприятия питания;</p> <p>- стратегического контроля деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания;</p> <p>- разработки и принятия управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию гостиничного комплекса и предприятия питания;</p> <p>- оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса и предприятия питания;</p> <p>- выявления стратегических проблем развития гостиничного комплекса и предприятия питания и разработка мер по их устранению;</p> <p>- распределения задач среди ответственных работников организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков и рынка выставочных услуг;</p> <p>- проведения стратегических сессий по разработке и актуализации стратегии развития</p>
--	--	---	--

			<p>организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок;</p> <p>-определения приоритетов в стратегии развития организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок;</p> <p>-управления реализацией стратегических приоритетов через программы развития различных сфер деятельности организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок;</p> <p>- периодической оценки результатов реализации утвержденных приоритетов и их актуализация в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках и рынке выставочных услуг.</p>
<p>ПК-3. Готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от спроса и конъюнктуры рынка услуг</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг и услуг питания.</p> <p>Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства и на предприятиях питания.</p> <p>Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.</p> <p>Основы статистического</p>	<p>Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства и на предприятиях питания.</p> <p>Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания.</p> <p>Применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о</p>	<p>Навыками:</p> <p>-сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса и предприятия питания, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений</p> <p>-организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса и предприятия питания</p> <p>- руководства подготовкой</p>

	<p>моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия и предприятия питания.</p>	<p>гостиничном продукте и о продукции предприятия питания. Владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания.</p>	<p>предложений по формированию и совершенствованию продукции предприятия питания и гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка</p>
<p>ПК-4. Готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сфере сервиса</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг и услуг предприятий питания. Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями. Теория конфликтологии и психологии делового общения. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.</p>	<p>Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса и предприятия питания. Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса и предприятия питания. Принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания. Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе и на предприятии питания. Владеть навыками преодоления</p>	<p>Навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-выявление потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания.</li> <li>-управления разработкой и реализацией проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности гостиничного комплекса и предприятия питания.</li> <li>- планирования и управления внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса и предприятия питания.</li> </ul>

		сопротивления коллектива внедрению изменений. Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов.	
--	--	---	--

---



### **Сведения о профессорско-преподавательском (преподавательском) составе, участвующем реализации ОПОП.**

Квалификация педагогических работников университета отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Не менее 70 процентов численности педагогических работников университета, участвующих в реализации программы магистратуры, и лиц, привлекаемых университетом к реализации программы магистратуры на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), ведут научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Не менее 10 процентов численности педагогических работников университета, участвующих в реализации программы магистратуры, и лиц, привлекаемых университетом к реализации программы магистратуры на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), являются руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющими трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (имеют стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет).

Не менее 60 процентов численности педагогических работников университета и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности университета на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), имеют ученую степень (в том числе ученую степень, полученную в иностранном государстве и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное в иностранном государстве и признаваемое в Российской Федерации).

### **Сведения о материально-техническом обеспечении.**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой магистратуры, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), рабочих программах практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающиеся университета обеспечены индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе, содержащей издания учебной, учебно-методической и иной литературы по основным изучаемым дисциплинам и сформированной на основании прямых договоров с правообладателями.

Доступ к ЭБС имеет каждый обучающийся из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. Логины и пароли выдает библиотека.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

### **Условия реализации образовательной программы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

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

В ДВГУПС с учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусматривается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде, оснащение предупредительными и информирующими обозначениями необходимых помещений.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, при необходимости, могут быть созданы адаптированные программы обучения, в том числе оценочные материалы, разрабатываемые кафедрами, ответственными за организацию и методическое обеспечение реализации основных профессиональных образовательных программ, совместно с Учебно-методическим управлением.

При получении образования в ДВГУПС, учащиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечиваются бесплатно учебниками и учебными пособиями и иной учебной литературой.

В целях доступности получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в ДВГУПС предусматривается:

- представление для слабовидящих в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий, консультаций и экзаменов (отв. учебные структурные подразделения);

- присутствие ассистента (помощника), оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь (отв. учебные структурные подразделения);

- обеспечение выпуска альтернативных форматов учебно-методических материалов (крупный шрифт), в том числе в электронном виде (отв. издательство совместно с кафедрами, ведущими подготовку);

- обеспечение для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, возможностей доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения ДВГУПС (отв. эксплуатационное управление);

- правовое консультирование обучающихся (отв. юридическое управление);

- обеспечение для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в лекционных аудиториях, кабинетах для практических занятий, библиотеке и иных помещениях специальных учебных мест (отв. эксплуатационное управление);

- обеспечение сочетание on-line и off-line технологий, а также индивидуальных и коллективных форм работы в учебном процессе, осуществляемом с использованием дистанционных образовательных технологий (отв. управление по информационным технологиям);

- осуществление комплексного сопровождения образовательного процесса лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в соответствии с рекомендациями федеральных учреждений медико-социальной экспертизы или психолого-медико-педагогической комиссии (отв. учебные структурные подразделения).

**Аннотации (краткое содержание) дисциплин (модулей), практик, профессиональных модулей:**

Индекс	Наименование дисциплин и их основные разделы
Блок 1	<b>ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ)</b>
	<i>Обязательная часть</i>
Б1.О.01	<b>Теория и методология научных исследований в сервисе и туризме</b> Методические основы системных исследований социально-экономических явлений. Научно-методическое обеспечение проведения социально-экономических исследований в сервисе.
Б1.О.02	<b>Нормативно-правовая база развития сервиса и туризма</b> Нормативно-правовая система сервиса и туризма и ее элементы. Международно-правовые акты, которые признаны Конституцией РФ составной частью правовой системы России: Манильская декларация по мировому туризму; Гаагская декларация по туризму; Хартия туризма; Международная конвенция по контракту на путешествие; Международная гостиничная конвенция. Нормативные акты, регулирующие деятельность организаций туризма и сервиса в России: ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»; ФЗ "О защите прав потребителей"; Федеральный закон "О порядке выезда из РФ и въезда в РФ"; «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»; ГК РФ; "Правила предоставления гостиничных услуг в РФ". Нормативные акты министерств и ведомств различных отраслей законодательства Российской Федерации, косвенно связанных с сервисом и туризмом.
Б1.О.03	<b>Компьютерные, сетевые и информационные технологии</b> Вопросы информатизации различных областей жизни общества; изменение общества под воздействием информационных технологий; вопросы применения систем искусственного интеллекта; технологическая сингулярность; современные сети, системы и телекоммуникационные технологии, их возможности и ограничения; выбор аппаратного и программного обеспечения вычислительных систем для бизнес-офисов; вопросы применения средств вычислительной техники при решении управленческих задач; вопросы применения информационных технологий при выполнении документирования.
Б1.О.04	<b>Финансово-хозяйственная деятельность предприятий туризма и сервиса</b> Предмет, задачи, содержание финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Анализ финансовых результатов деятельности. Анализ ликвидности и платежеспособности. Анализ финансовой устойчивости. Анализ показателей деловой активности. Диагностики финансово - хозяйственной деятельности предприятий сервиса и туризма.
Б1.О.05	<b>Методология преподавания специальных дисциплин</b> Методологические основы педагогики высшей школы, ведущие положения дидактики высшей школы, компетентностный подход в системе профессионального обучения, педагогические технологии, формирование содержания специальных дисциплин, подготовка и проведение лекционных и семинарских занятий, формирование фонда

	оценочных средств, результат подготовки по специальным дисциплинам.
Б1.О.06	<b>Стратегический менеджмент в туризме и сервисе</b> Теоретико-методологические концепции стратегического менеджмента. Методологические основы стратегического управления предприятием в условиях нестабильной, изменяющейся среды. Методология диагностики стратегической среды. Методика формирования стратегии фирмы и алгоритм ее реализации. Стратегические задачи в управлении предприятием сервиса и туризма. Сценарии развития предприятия с учетом изменений внешней среды. Разработка стратегии для конкретных объектов управления. Документационное обеспечение стратегического менеджмента.
Б1.О.07	<b>Экспертиза объектов сервиса</b> Законодательно-нормативная база объектов сервиса, принципы, методы, средства, организация проведения экспертизы объектов в сфере сервиса. Проведение экспертизы объектов сервиса. Общие сведения об экспертизе на предприятиях сервиса, потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг, экспертиза товарной продукции и услуг в системе сервиса, основы оценки объектов сервиса, метрологическое обеспечение экспертизы объектов сервиса, качество организация и проведение экспертизы объектов сервиса, организация и проведение диагностики объектов сервиса.
Б1.О.08	<b>Исследования потребительского спроса</b> Потребительское поведение и потребительский спрос, основные виды спроса, методики изучения потребительского спроса, методы исследования, программа исследования, подготовка и проведение исследования, анализ результатов исследования, факторы, влияющие на потребительское поведение и спрос, состояние потребительского спроса и маркетинговые решения по формированию потребительских предпочтений
Б1.О.09	<b>Электронный маркетинг</b> Комплекс мероприятий маркетинга компании с применением электронных средств. Интернет-маркетинг, мобильный маркетинг, телефонные справочные службы. Создание сайтов, веб-страниц, порталов. Поисковая оптимизация сайта и поисковое продвижение. Реклама и PR в интернете. Социальные сети. Видеореклама.
	<i>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</i>
Б1.В.01	<b>Иностранный язык для специальных целей</b> Иностранный язык для специальных целей. Чтение (навык ознакомительного чтения с извлечением основной информации; навык поискового чтения, направленного на нахождение в тексте специфической информации для ее последующего использования в определенных целях; навык изучающего чтения с извлечением полной информации), аудирование (восприятие на слух аутентичной лекции с извлечением необходимой информации), основы групповой работы. Написание научной статьи и аннотации на иностранном языке: структура статьи и аннотации, средства связи в научном тексте: способы выражения последовательности мыслей, пояснение, уточнение или аргументация мысли; способы формулировки итогового значения текста и выводов исследования.
Б1.В.02	<b>Антикризисное управление предприятием туризма и сервиса</b>

	<p>Понятие и виды рисков. Риски сервисных предприятий, их специфика. Классификация рисков, связанных с осуществлением сервисной и туристской деятельности: зависимые и не зависимые от деятельности предприятия, организационно-технологические, связанные с конъюнктурой внешнего рынка, связанные с деятельностью иностранного партнера. Анализ рисков, возникающих у российских предприятий сферы сервиса и туризма при осуществлении деятельности в современных условиях. Влияние мирового финансово-экономического кризиса на участников сервисной и туристской деятельности.</p>
Б1.В.03	<p><b>Организация управления качеством на предприятиях сервиса и туризма</b>  Понятие и факторы, определяющие качество. Характеристики и показатели качества. Зарубежные концепции качества. Методы и инструменты управления качеством услуг и работ. Измерение удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг и работ, достоверность и полноту информации об услуге. Организация системы управления качеством услуг и работ в сфере сервиса и туризма.</p>
Б1.В.04	<p><b>Проектирование стандартов обслуживания в сервисе</b>  Порядок разработки государственных стандартов. Этапы разработки стандарта. Разработка стандарта. Общие положения. Организация разработки стандарта. Разработка проекта стандарта (первой редакции). Разработка проекта стандарта (окончательной редакции) и представление его для принятия. Принятие и государственная регистрация стандарта. Издание стандарта, обновление, отмена стандарта, общие положения, разработка изменения к стандарту, пересмотр стандарта, отмена стандарта.</p>
Б1.В.05	<p><b>Корпоративная культура предприятий сервиса</b>  Феномен корпоративной культуры в современной организации. Типы, элементы и этапы формирования корпоративной культуры. Научно-практические аспекты, методы и факторы процесса формирования и функционирования корпоративной культуры. Особенности корпоративной культуры в сервисных предприятиях.</p>
Б1.В.06	<p><b>Культура и традиции народов мира в сфере сервиса</b>  Закономерности и тенденции развития мировых культур и религий. Характерные особенности и отличия одной культуры от другой, раскрывается влияние культурных особенностей на организацию и международный обмен услугами. Опыт предприятий сервиса по предоставлению международных услуг с учетом культурных различий потребителей.</p>
Б1.В.ДВ.01	<p><i>Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01</i></p>
Б1.В.ДВ.01.01	<p><b>Межкультурные коммуникации в сфере сервиса</b>  Межкультурные коммуникации: закономерности построения и особенности. Теоретические и практические вопросы межкультурного общения. Психологические, социокультурные и исторические аспекты межкультурных коммуникаций. Стереотипы и культурные нормы в межкультурных коммуникациях. Факторы, влияющие на эффективность межкультурных коммуникаций в различных сферах деятельности. Межкультурная компетенция как фактор делового взаимодействия. Особенности межкультурных коммуникаций в сфере</p>

	сервиса
Б1.В.ДВ.01.02	<b>Актуальные проблемы развития сервиса и туризма</b> Основные подходы к определению актуальных проблем развития отраслей сферы сервиса и туризма. Проблемы организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса и туризма, особенности развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса. Направления разработки программ развития предприятий сферы сервиса и туризма.
<b>Б1.В.ДВ.02</b>	<b>Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.02</b>
Б1.В.ДВ.02.01	<b>Проектирование зон размещения сервисных комплексов</b> Виды и классификация сервисных комплексов, принципы и условия их проектирования. Планировочная организация сервисных комплексов. Нормативно-техническая документация проектирования и строительства. Особенности проектирования санаторных, туристско-рекреационных, гостиничных комплексов. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий. Особенности проектирования предприятий общественного питания. Техническая эксплуатация туристских и гостинично-ресторанных комплексов.
Б1.В.ДВ.02.02	<b>Международные стандарты качества</b> Международная система стандартизации ИСО. Разработка стандартов организаций. Принципы TQM и их реализация в системах менеджмента качества (СМК). Понятие и история развития стандартов серии ИСО 9000. Базовые стандарты управления качеством. Другие международные стандарты
<b>Блок 2</b>	<b>ПРАКТИКА</b>
	<i>Обязательная часть</i>
<b>Б2.У</b>	<b>Учебная практика</b>
Б2.О.01(У)	<b>Ознакомительная практика</b> Вид практики: учебная. Способ проведения практики: стационарная, выездная. Форма проведения практики: дискретно. Цель практики: расширение и закрепление теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение и совершенствование практических навыков, знаний, умений, компетенций по избранной магистерской программе, подготовку к будущей профессиональной деятельности.
<b>Б2.П</b>	<b>Производственная практика</b>
Б2.О.02(П)	<b>Организационно-управленческая практика</b> Вид практики: производственная. Способ проведения практики: стационарная, выездная. Форма проведения практики: дискретно. Цель практики: расширение и закрепление теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение и совершенствование практических навыков, знаний, умений, компетенций по избранной магистерской программе, подготовку к будущей профессиональной деятельности. Содержание практики охватывает круг вопросов, связанных с приобретением и развитием первичных профессиональных умений и навыков научно-исследовательского вида деятельности, получение навыков проведения исследования процессов государственного регулирования

	сферы сервиса, обучение методикам обработки экспериментальных данных.
Б2.О.03(Пд)	<p><b>Преддипломная практика</b>  Вид практики: производственная.  Способ проведения практики: стационарная, выездная.  Форма проведения практики: дискретно.  Цель практики: обусловлена единими целями профессиональной подготовки высококвалифицированных выпускников, востребованных и конкурентоспособных на рынках труда региона и РФ и состоит в следующем: формирование профессиональной позиции будущего специалиста сферы сервиса, владеющего стратегией планирования и организацией деятельности предприятий, а также самостоятельно ставящего задачи профессионального и личностного совершенствования; развитие профессиональных компетенций, которые включают:  закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения в университете, приобретение необходимых практических умений и навыков работы в соответствии с выбранным направлением профессиональной подготовки; ознакомление со структурой, с основными и дополнительными видами деятельности учреждений социально-культурной сферы, с внутренней и внешней средой организаций, что позволит подготовить магистрантов к самостоятельной профессиональной деятельности на предприятиях сервиса; подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы (ВКР).</p>
Б2.О.04(П)	<p><b>Научно-исследовательская практика</b>  Вид практики: производственная.  Способ проведения практики: стационарная, выездная.  Форма проведения практики: дискретно.  Цель практики: изучение специальной литературы и другой научной информации о достижениях отечественной и зарубежной науки в соответствующей области знаний. Содержание НИР: Планирование и руководство научно-исследовательской работой магистрантов. Проведение научно-исследовательской работы. Показатели эффективности НИР. Формирование темы научного исследования. Формулирование целей и задач исследования. Определение теоретических основ исследования. Научная теория и научная методология. Процессы научных исследований. Общие понятия процесса научных исследований. Постановка проблемы научных исследований. Выбор темы научных исследований. Обобщенная информационно-технологическая модель процесса научных исследований. Методика научных исследований. Общие понятия методики научных исследований. Методическая система научных исследований. Методики теоретических исследований.</p>
	<b><i>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</i></b>
<b>ФТД</b>	<b>ФАКУЛЬТАТИВЫ</b>
ФТД.01	<p><b>Негосударственное пенсионное обеспечение в ОАО "РЖД"</b>  Правовые и организационно-экономические основы создания, регистрации, лицензирования и функционирования негосударственных пенсионных фондов. Функции негосударственного пенсионного фонда. Правила фонда. Пенсионные основания. Пенсионный договор. Субъекты и участники отношений по</p>

	<p>негосударственному пенсионному обеспечению. Источники и методы формирования имущества негосударственного пенсионного фонда. Пенсионные резервы и пенсионные накопления. Виды пенсионных схем и их применение в практической деятельности негосударственных пенсионных фондов. Размещение средств пенсионных резервов и инвестирование средств пенсионных накоплений. Регулирование деятельности в области негосударственного пенсионного обеспечения, обязательного пенсионного страхования, надзор и контроль за этой деятельностью.</p>
ФТД.02	<p><b>Культура речи.</b>  Понятие культуры речи. Языковой компонент культуры речи: формы существования национального языка; нормы литературного языка. Коммуникативный компонент культуры речи: представление о ситуации и цели высказывания; целесообразность выбора одного из функциональных стилей. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Мастерство публичного выступления. Невербальные средства общения. Этический компонент культуры речи: использование языковых средств в соответствии с этикой речевого поведения.</p>

Разработчик:

Ковынева Лариса Валерьевна, к.э.н., доцент



ПОДПИСЬ



## **2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК**

Учебный план и календарный учебный график по направлению подготовки 43.04.01 Сервис направленности (профилю) "Социально-культурный сервис" утверждены в установленном порядке. Электронная версия размещена на сайте университета.

## **3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)**

Рабочие программы дисциплин (модулей) в соответствии с учебным планом разработаны и утверждены. Электронные версии РПД расположены в корпоративной сети базы данных «РПД» и на сайте университета.

## **4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИК**

Рабочие программы практик в соответствии с учебным планом разработаны и утверждены. Электронные версии РПП расположены в корпоративной сети базы данных «РПД» и на сайте университета.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ**

Методические материалы имеются в необходимом объеме. Представлены в РПД и РПП в виде перечня основной и дополнительной литературы.

Программа итоговой (государственной итоговой) аттестации составлена в соответствии со стандартами ДВГУПС СТ 02-13 и СТ 02-37 и хранится на выпускающей кафедре.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

Оценочные материалы, представленные в виде оценочных материалов промежуточной аттестации (ОМ ПА) и оценочных материалов итоговой (государственной итоговой) аттестации (ОМ ГИА) разработаны и утверждены.

### **6.1. ОМ промежуточной аттестации**

ОМ ПА являются приложением к рабочей программе дисциплины и/или рабочей программе практики.

### **6.2. Оценочные материалы итоговой (государственной итоговой) аттестации**

ОМ ГИА являются приложением к программе ГИА.