



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г.ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(Филиал ДГТУ в г. Волгодонске)

УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала  
В.Н.Козоброд  
« 01 » 09 2014 г.  
Пер.№ \_\_\_\_\_

**Аннотированная образовательная программа  
высшего профессионального образования**

\_\_\_\_\_ 43.03.01 \_\_\_\_\_ СЕРВИС \_\_\_\_\_  
(указывается код и наименование направления подготовки)

\_\_\_\_\_ Социально культурный сервис, \_\_\_\_\_ Сервис транспортных средств \_\_\_\_\_  
(указывается наименование профиля (специализации, программы) подготовки)

\_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ квалификация (степень) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ очная, заочная \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ форма обучения (очная, заочная и др.) \_\_\_\_\_

<http://www.vniie.ru/>  
электронный адрес

**Зав.каф. ТСиИТ**  
к.т.н., доцент  
\_\_\_\_\_ Кочкова Н.В.  
« 01 » 09 2014 г.

**Зав. каф. СКСиГД**  
К.п.н., доцент  
\_\_\_\_\_ Зеленова Г.В.  
« 01 » 09 2014 г.

**Представители работодателей:**  
ЗАО «Волгодонск-Лада», директор  
\_\_\_\_\_ С.В. Фоменко  
« 01 » 09 2014 г.

**Представители работодателей:**  
ООО «Катальпа», директор  
\_\_\_\_\_ О.А. Катеринич  
« 01 » 09 2014 г.

Волгодонск 2014

## **ОПИСАНИЕ (АННОТАЦИЯ) ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

1. Направление подготовки – 43.03.01 Сервис
2. Профиль – Социально-культурный сервис; Сервис транспортных средств
3. Присваиваемая квалификация – Бакалавр
4. Цель ООП Подготовка бакалавров для профессиональной деятельности в области сервиса и сервисного обслуживания населения, связанной с оказанием сервисных услуг потребителям.
5. Реализация ООП: - Формы обучения ООП – очная, заочная - Нормативный срок освоения ООП – 4 года - Срок действия государственной аккредитации – 28.07.2017 г. - Язык осуществления образования по ООП – русский
6. Трудоемкость ООП – 240 зачетных единиц
7. Требования к абитуриенту. Абитуриент должен иметь документ государственного образца о среднем (полном) общем образовании или среднем профессиональном образовании, свидетельствующий об освоении содержания образования средней (полной) общеобразовательной школы и наличия сформированных компетенций, включая, в том числе, знание базовых ценностей мировой культуры; владение государственным языком общения, понимание законов развития природы и общества, способность занимать активную гражданскую позицию и навыки самооценки.
8. Возможности продолжения образования. Бакалавр, освоивший основную образовательную программу (ООП) высшего профессионального образования по направлению подготовки «Сервис», подготовлен для продолжения образования в магистратуре.
9. Возможное место работы. Бакалавры, успешно окончившие программу по направлению «Сервис», будут востребованы на различных предприятиях, в том числе: культурно-развлекательных, досуговых центрах, туристских агентствах и комплексах, частных фирмах, художественных студиях, санаторно-курортных и рекреационных комплексах, профилакториях, станциях технического обслуживания автомобилей или дилерских автоцентрах.

### **ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

10. Область и объекты профессиональной деятельности выпускника. Область профессиональной деятельности бакалавров включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений. Объектами профессиональной деятельности бакалавров являются: потребители (индивидуальные или корпоративные), их потребности; процессы сервиса; методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса; материальные и нематериальные системы процессов сервиса.
11. Виды профессиональной деятельности выпускника. Бакалавр по направлению подготовки «Сервис» готовится к следующим видам профессиональной деятельности: сервисная; производственно-

технологическая;                      организационно-управленческая;                      научно-исследовательская.

12. Задачи профессиональной деятельности выпускника. Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

***сервисная деятельность:***

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разработка регламента;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства;

***производственно-технологическая деятельность:***

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

***организационно-управленческая деятельность:***

- 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;
- 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, формирования клиентурных отношений.

13. Результаты освоения ООП. Результаты освоения ООП ВПО бакалавриата определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности. В результате освоения данной ООП ВПО согласно ФГОС ВПО по направлению подготовки «Сервис» выпускник должен обладать следующими компетенциями.

**Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):**

- способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
- использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);
- владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);
- способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);
- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);
- владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторiku, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);

- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);
- самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
- обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь (ОК-17);
- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);
- умением владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья, готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-19).

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

*сервисная деятельность:*

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

*производственно-технологическая деятельность:*

- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

*организационно-управленческая деятельность:*

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

- к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
  - к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);
- научно-исследовательская деятельность:*
- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
  - к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);
  - к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

14. Перечень циклов, разделов и дисциплин учебного плана ООП в соответствии с ФГОС предусматривает изучение учебных циклов, разделов и дисциплин.

Разделы УЦ ООП:

Б 1 «Гуманитарный, социальный и экономический цикл»;

Б 2 «Математический и естественнонаучный цикл»;

Б 3 «Профессиональный цикл».

Разделы ООП:

Б 4 «Физическая культура»;

Б 5 «Учебная и производственная практики»;

Б 6 «Итоговая государственная аттестация».

Каждый УЦ имеет базовую (обязательную) и вариативную (профильную) часть.

Вариативная (профильная) часть дает возможность расширения и (или) углубления знаний, умений и навыков, определяемых содержанием базовых (обязательных) дисциплин (модулей), позволяет обучающимся получить с учетом профиля ООП углубленные знания и навыки для успешной профессиональной деятельности. Учебным планом предусмотрены учебная и производственная (в том числе преддипломная) практики, а также итоговая государственная аттестация.

15. Места прохождения практик Основная цель учебной практики: практическое ознакомление с организацией процесса обслуживания на предприятиях и в учреждениях сферы сервиса. Местом проведения учебной практики могут являться кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины», «Технический сервис и информационные технологии», учебные лаборатории, компьютерные классы, отделы филиала университета, а так же сторонние организации, обладающие необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом, такие как: гостиница ООО «Катальпа», ООО «Лазурное», ООО «ВЭБ-ДОН», СТО ЗАО «Волгодонск-Лада», ОАО СТО «Ростов-Лада» и др. Заключены долгосрочные договоры с профильными предприятиями города на предоставление рабочих мест для практикантов.

## УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ООП

16. Выпускающая кафедра. Выпускающими кафедрами являются:

-кафедра «Социально-культурного сервиса и гуманитарных дисциплин» - заведующий кафедрой Зеленова Г.В. канд. педаг.наук, доцент. На кафедре ведется подготовка бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис;

-кафедра «Технического сервиса и информационных технологий» - заведующий кафедрой Кочкова Н.В. канд. техн. наук, доцент. На кафедре ведется подготовка бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис, профиль Сервис транспортных средств.

Кафедры активно сотрудничают с руководителями предприятий сферы сервиса города Волгодонска, которые ведут учебные занятия (как внешние совместители) и работают в Государственной аттестационной комиссии по итоговой аттестации выпускников

Материально-техническая база выпускающих кафедр. В филиале ДГТУ в г. Волгодонске соблюдены основные требования к материально-техническому оснащению учебного процесса, которые включают создание условий, обеспечивающих возможность:

- создания и использования информации (в том числе запись и обработка изображений и звука, выступления с аудио-, видео- и графическим сопровождением, осуществление информационного взаимодействия в локальных и глобальных сетях и др.);
- получения информации различными способами (поиск информации в локальных и глобальных информационно-телекоммуникационных сетях, работа в библиотеке и др.);
- проведения экспериментов, в том числе с использованием учебного лабораторного оборудования, вещественных и виртуально-наглядных моделей и коллекций основных математических и естественно-научных объектов и явлений; цифрового (электронного) и традиционного измерения;
- обработки материалов и информации с использованием технологических инструментов;
- проектирования и конструирования, в том числе моделей с цифровым управлением и обратной связью;
- физического развития обучающихся и воспитанников, участия в спортивных соревнованиях и играх;
- проведения массовых мероприятий, собраний, представлений;
- организации отдыха, досуга и питания обучающихся и воспитанников, а также работников образовательного учреждения.

17. Учебно-методическое и информационное обеспечение. На 01.09.2014 года фонд библиотеки филиала ДГТУ в г. Волгодонске составляет 73160 экз., в том числе 57726 экз. учебников и учебных пособий, 13192 экз. учебно-методических пособий. Ежегодно фонд библиотеки пополняется в среднем на 1000 экз.

Формирование фонда библиотеки ведется в соответствии с приказом Министерства образования России от 27.04.2000 г. №1246 «Об утверждении

примерного положения о формировании фондов библиотеки высшего учебного заведения», а также приказом Министерства образования РФ от 11.04.2001 г. № 1623 «Об утверждении минимальных нормативов обеспеченности высших учебных заведений учебной базой в части, касающейся библиотечно-информационных ресурсов», приказом Министерства образования и науки РФ от 23.04.2008 г. № 133 «О внесении изменений в минимальные нормативы обеспеченности высших учебных заведений учебной базой в части, касающейся библиотечно-информационных ресурсов», приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 05.09.2011 № 1953 «Об утверждении лицензионных нормативов к наличию у лицензианта учебной, учебно-методической литературы и иных библиотечно-информационных ресурсов и средств обеспечения образовательного процесса по реализуемым, в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности, образовательным программам высшего профессионального образования».

Библиотека располагает необходимым количеством учебной и научной литературы практически по всем дисциплинам, входящим в учебный план направления Сервис. Коэффициент книгообеспеченности основной литературой по дисциплинам гуманитарного, социального и экономического цикла составляет 0,7, по дисциплинам математического и естественнонаучного цикла – 0,82, по дисциплинам профессионального цикла – 0,61.

При приобретении учебников предпочтение отдается изданиям с грифом Министерства образования РФ или УМО. Процент учебных изданий с грифами составляет по дисциплинам гуманитарного, социального и экономического цикла – 67%, по дисциплинам математического и естественнонаучного цикла – 77%, дисциплинам профессионального цикла – 60%.

Каждая дисциплина обеспечена, помимо основной, дополнительной литературой. Коэффициент реальной обеспеченности дополнительной литературой составляет в среднем по всем циклам 0,5.

В соответствии с требованиями к фонду дополнительной и научной литературы библиотека располагает официальными изданиями – сборниками законодательных актов (отдельно изданными и периодическими), массовыми и отраслевыми периодическими изданиями (ежегодно оформляется подписка на 25 наименований журналов и газет), а также справочно-библиографической литературой – энциклопедиями, справочниками, словарями. Фонды библиотеки регулярно пополняются научной литературой, монографиями, сборниками научных трудов, материалами научных конференций. Также библиотека приобретает современные учебники и учебные пособия на электронных носителях – CD-дисках.

Информационные ресурсы, доступные для студентов филиала, условно можно поделить на внешние и внутренние. Доступ к внешним электронным ресурсам организуется на основе договоров с правообладателями при помощи НТБ ДГТУ. Студенты филиала, после предварительной регистрации



в библиотеке, имеют возможность проводить информационный поиск в следующих ЭБС:

- Электронная библиотека НТБ ДГТУ;
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- ЭБС Университетская библиотека ONLINE;
- ЭБС Издательства «Лань»;
- ЭБС «Znanium»;
- Электронная библиотека издательского дома «Гребенников»;
- СПС Консультант-Плюс.

Внутренние библиографические электронные ресурсы формируются на базе программы АИБС MARC SQL. К услугам пользователей предоставлены следующие библиографические базы данных:

- электронный каталог книг, имеющихся в библиотеке – 8032 записей;
- электронный каталог статей из периодических изданий, поступающих в библиотеку в режиме текущего комплектования – 10728 записей;

Доступ к внутренним библиографическим электронным ресурсам возможен с компьютеров библиотеки, а также с компьютеров, расположенных на кафедрах вуза.

Библиотекой филиала внедрена технология штрихкодирования единиц хранения. Обслуживание пользователей идет в режиме автоматизированной книговыдачи, что позволяет более оперативно работать с читателями библиотеки.

Все учебно-методические пособия и разработки, созданные преподавателями филиала ДГТУ размещаются в электронном варианте на сайте вуза и доступны для студентов с любого компьютера, подключенного к сети Интернет. Также на сайте вуза существует страница с информацией о библиотечных ресурсах, позволяющая всем заинтересованным ознакомиться с книгообеспеченностью дисциплин (по кафедрам), списком периодических изданий, получаемых библиотекой, перечнем электронных учебников, имеющихся в библиотеке, бюллетенем новых поступлений (составляется сотрудниками библиотеки ежеквартально) и ссылками на внешние полнотекстовые базы данных и ЭБС, доступные для студентов и преподавателей филиала.

В распоряжении студентов имеется абонемент и методический кабинет. Библиотека располагает 6 компьютерами, 2 из них предоставлены в распоряжение читателям. Также на абонементе для работы студентов имеется планшетный сканер.

Фонд библиотеки филиала ДГТУ в г. Волгодонске содержит достаточное количество учебников, учебных и учебно-методических пособий для организации учебного процесса бакалавров по направлению подготовки Сервис. Учебная литература соответствует требованиям Министерства образования к степени новизны и качеству содержания. Студенты обеспечены доступом к внешним полнотекстовым базам данных и электронной библиотечной системе. Библиотека располагает необходимым

оборудованием для предоставления качественных услуг на современном уровне.

18. Кадровое обеспечение. Реализация основной образовательной программы бакалавриата обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью.

Доля преподавателей, имеющих ученую степень и (или) ученое звание, в общем числе преподавателей, обеспечивающих образовательный процесс по ООП ВПО бакалавриата, составляет более 80% процентов; ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора имеет один преподаватель.

На кафедре «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины», общее количество штатных преподавателей с учеными степенями кандидата наук (60%) и доктор социологических наук (20%).

На кафедре «Технический сервис и информационные технологии» общее количество штатных преподавателей с учеными степенями кандидата наук составляет 80% и доктора наук - 10%.

К образовательному процессу привлечено не менее 10 процентов преподавателей из числа действующих руководителей и работников профильных организаций.

19. Материально-техническое обеспечение Учебные лаборатории и мультимедийные классы, в которых проходит теоретическое изучение дисциплин, лабораторный и компьютерный практикум, самостоятельная работа студентов, оснащены современными компьютерами, объединенными в корпоративную вычислительную сеть с выходом в Интернет.