

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»**

ПРИНЯТО:

Ученым советом  
ФГБОУ ВО «Луганский  
государственный университет  
имени Владимира Даля»  
«19» 05 2023 года  
протокол № 8

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом ректора  
ФГБОУ ВО «Луганский  
государственный университет  
имени Владимира Даля»  
от «22» 05 2023 года  
№ 342-09

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**43.04.01 Сервис**

**магистерская программа  
«Управление процессами обслуживания»**

**Форма обучения**  
очная, заочная

Луганск  
2023

## Лист согласования ОПОП ВО

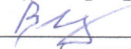
Основная профессиональная образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис магистерской программе «Управление процессами обслуживания» разработана кафедрой управления персоналом и экономической теории.

Разработчики ОПОП ВО:

1. Руководитель образовательной программы –

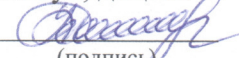
Мортиков Виталий Владимирович, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории, доктор экономических наук, профессор

«20» 03 2023 г.

  
(подпись)

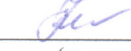
2. Чумаченко Галина Валерьевна, заведующий кафедрой управления персоналом и экономической теории, кандидат экономических наук, доцент

«20» 03 2023 г.

  
(подпись)

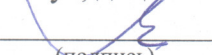
3. Шильникова Зоя Николаевна, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории, кандидат экономических наук, доцент

«20» 03 2023 г.

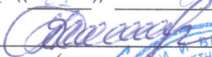
  
(подпись)

4. Розмыслов Александр Николаевич, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории, кандидат экономических наук, доцент

«20» 03 2023 г.

  
(подпись)

Рассмотрена на заседании кафедры, протокол от «21» 03 2023 г. № 13  
Заведующий кафедрой

  
(подпись) Чумаченко Г.В.

Одобрена Ученым советом института управления и государственной службы  
протокол от «24» 03 2023 г. № \_\_\_\_\_  
Председатель

  
(подпись) Харьковский Р.Г.

Рекомендована Учебно-методическим советом ЛГУ им. В. Даля  
протокол от «24» 03 2023 г. № \_\_\_\_\_  
Председатель

  
(подпись) Гутько Ю. И.

Согласована  
Первый проректор

«24» 03 2023 г.

  
(подпись) Гутько Ю. И.

**Аннотация основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис и магистерской программе «Управление процессами обслуживания»**

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (магистерская программа «Управление процессами обслуживания») разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.).

Данная основная профессиональная образовательная программа высшего образования представляет собой комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и форм аттестации, необходимых для реализации качественного образовательного процесса по данному направлению подготовки. Образовательная программа разработана с учетом современного уровня развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы, а также с учетом потребностей регионального рынка труда.

ОПОП ВО включает в себя рецензию (-и) работодателя (-ей) на основную профессиональную образовательную программу высшего образования, учебный план, календарный учебный график, аннотации рабочих программ учебных дисциплин (модулей), рабочие программы учебных дисциплин (модулей), фонды оценочных средств по дисциплинам (модулям), аннотации программ практик, программы практик, фонды оценочных средств по практикам, программу государственной итоговой аттестации, фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации, характеристику условий, обеспечивающих реализацию образовательных технологий.

## СОДЕРЖАНИЕ

### Описание основной профессиональной образовательной программы высшего образования

|    |                                                                                                                                                                                                    |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Нормативная правовая база разработки ОПОП                                                                                                                                                          | 5  |
| 2  | Квалификация, присваиваемая выпускникам                                                                                                                                                            | 5  |
| 3  | Формы обучения по программе                                                                                                                                                                        | 5  |
| 4  | Срок освоения программы                                                                                                                                                                            | 5  |
| 5  | Объем (трудоемкость) программы                                                                                                                                                                     | 5  |
| 6  | Область (-и) профессиональной деятельности и сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу <i>магистратуры</i> , могут осуществлять профессиональную деятельность | 6  |
| 7  | Тип (типы) задач профессиональной деятельности, к решению которых готовятся выпускники                                                                                                             | 6  |
| 8  | Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС ВО                                                                                                                                       | 6  |
| 9  | Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программы <i>магистратуры</i>                                                | 8  |
| 10 | Направленность основной профессиональной образовательной программы высшего образования                                                                                                             | 13 |
| 11 | Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования                                                                                            | 13 |
| 12 | Организационно-педагогические условия реализации программы                                                                                                                                         | 21 |
| 13 | Условия реализации образовательной программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья                                                                                                        | 23 |
|    | Приложение А. Рецензия (-и) работодателя (-ей) на основную профессиональную образовательную программу высшего образования                                                                          | 25 |
|    | Приложение Б. Учебный план, календарный учебный график                                                                                                                                             | 26 |
|    | Приложение В. Аннотации рабочих программ учебных дисциплин (модулей)                                                                                                                               | 27 |
|    | Приложение Г. Рабочие программы учебных дисциплин (модулей)                                                                                                                                        | 28 |
|    | Приложение Д. Аннотации программ практик                                                                                                                                                           | 29 |
|    | Приложение Е. Программы практик                                                                                                                                                                    | 30 |
|    | Приложение Ж. Программа государственной итоговой аттестации                                                                                                                                        | 31 |

## ОПИСАНИЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

### 1. Нормативная правовая база разработки ОПОП ВО

Нормативную правовую базу разработки ОПОП ВО составляют:

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2023);

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 6 апреля 2021 г. № 245;

нормативно-методические документы Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки (специальности) 38.04.03 Управление персоналом (магистерская программа «Управление персоналом») разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 958)

Устав ФГБОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»;

локальные нормативные акты ФГБОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

### 2. Квалификация, присваиваемая выпускникам –*магистр*.

### 3. Формы обучения по программе:

- очная
- заочная

### 4. Срок освоения программы (*срок освоения ОП в годах указывается для конкретных форм обучения в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки / специальности*):

- очная форма – 2 года
- заочная форма – 2 года и 6 месяцев.

### 5. Объем (трудоемкость) ОПОП ВО (*в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки / специальности*) – 120 з.е.

|                     |             |                      |
|---------------------|-------------|----------------------|
| Структура программы | ФГОС<br>3++ | Объем<br>программы и |
|---------------------|-------------|----------------------|

|                                            |                                                               |             |                     |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|
|                                            |                                                               | (з.е.)      | ее блоков<br>(з.е.) |
| Блок 1                                     | Дисциплины (модули)                                           | не менее 51 | 63                  |
|                                            | Обязательная часть                                            | -           | 38                  |
| Блок 2                                     | Практика                                                      | не менее 39 | 45                  |
|                                            | Обязательная часть                                            | -           | 39                  |
|                                            | Часть ОПОП, формируемая участниками образовательных отношений | -           | 6                   |
| Блок 3                                     | Государственная итоговая аттестация                           | не менее 9  | 12                  |
| Итого по программе подготовки магистратуры |                                                               | 120         | 120                 |

6. Область-(и) профессиональной деятельности и сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу *магистратуры*, могут осуществлять профессиональную деятельность, в соответствии с п. 1.11 федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности) 43.04.01 «Сервис» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.), включает (-ют):

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; деятельности организаций общественного питания; государственного регулирования и саморегулирования).

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.

7. Тип (типы) задач профессиональной деятельности, к решению которых готовятся выпускники, в соответствии с п. 1.12 федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности) 43.04.01 «Сервис» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.):

– организационно-управленческий

#### 8. Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС ВО

| №<br>п/п | Код | Наименование<br>профессионального стандарта |
|----------|-----|---------------------------------------------|
|----------|-----|---------------------------------------------|

|                                           |                                |                                                                          |
|-------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                           | профессионального<br>стандарта |                                                                          |
| Область профессиональной деятельности (1) |                                |                                                                          |
| 1                                         | 07.003                         | «Специалист по управлению персоналом»                                    |
| 2                                         | 07.010                         | «Специалист по дистанционному<br>информационно-справочному обслуживанию» |
| 3                                         | 33.008                         | «Руководитель предприятия питания»                                       |
| 4                                         | 40.053                         | «Специалист по организации постпродажного<br>обслуживания и сервиса»     |

9. Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программы *магистратуры* по направлению подготовки (специальности) 43.04.01 «Сервис»

| Код и наименование профессионального стандарта | Обобщенные трудовые функции |                                               |                      | Трудовые функции                                                                                         |        |                                   |
|------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------|
|                                                | Код                         | Наименование                                  | Уровень квалификации | Наименование                                                                                             | Код    | Уровень (подуровень) квалификации |
| 07.003                                         | В                           | Деятельность по обеспечению персоналом        | 6                    | Сбор информации о потребностях организации в персонале                                                   | В/01.6 | 6                                 |
|                                                |                             |                                               |                      | Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала                                                             | В/02.6 | 6                                 |
|                                                |                             |                                               |                      | Администрирование процессов обеспечения персоналом и соответствующего документооборота                   | В/03.6 | 6                                 |
|                                                | С                           | Деятельность по оценке и аттестации персонала | 6                    | Организация и проведение оценки персонала                                                                | С/01.6 | 6                                 |
|                                                |                             |                                               |                      | Организация и проведение аттестации персонала                                                            | С/02.6 | 6                                 |
|                                                |                             |                                               |                      | Администрирование процессов проведения оценки и аттестации персонала и соответствующего документооборота | С/03.6 | 6                                 |
|                                                | D                           | Деятельность по развитию персонала            | 6                    | Организация и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала         | D/01.6 | 6                                 |
|                                                |                             |                                               |                      | Организация обучения персонала                                                                           | D/02.6 | 6                                 |
|                                                |                             |                                               |                      | Организация адаптации и стажировки персонала                                                             | D/03.6 | 6                                 |
|                                                | F                           | Деятельность по формированию корпоративной    | 6                    | Разработка корпоративной социальной политики                                                             | F/01.6 | 6                                 |

|  |   |                                                                             |   |                                                                                                                                                     |        |   |
|--|---|-----------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|
|  |   | социальной политики                                                         |   | Реализация корпоративной социальной политики                                                                                                        | F/02.6 | 6 |
|  |   |                                                                             |   | Администрирование процессов корпоративной социальной политики и соответствующего документооборота                                                   | F/03.6 | 6 |
|  | G | Операционное управление персоналом и структурным подразделением организации | 7 | Разработка системы операционного управления персоналом и работы структурного подразделения организации                                              | G/01.7 | 7 |
|  |   |                                                                             |   | Реализация операционного управления персоналом и работы структурного подразделения организации                                                      | G/02.7 | 7 |
|  |   |                                                                             |   | Разработка и сопровождение процесса цифровизации и автоматизации управления персоналом                                                              | G/03.7 | 7 |
|  | H | Стратегическое управление персоналом                                        | 7 | Администрирование процессов операционного управления персоналом и работы структурного подразделения организации и соответствующего документооборота | G/04.7 | 7 |
|  |   |                                                                             |   | Разработка системы стратегического управления персоналом                                                                                            | H/01.7 | 7 |
|  |   |                                                                             |   | Реализация системы стратегического управления персоналом                                                                                            | H/02.7 | 7 |
|  |   |                                                                             |   | Администрирование процессов стратегического                                                                                                         | H/03.7 | 7 |

|        |   |                                                                          |   |                                                                                                 |        |   |
|--------|---|--------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|
|        |   |                                                                          |   | управления персоналом и соответствующего документооборота                                       |        |   |
|        | A | Планирование потребностей в трудовых ресурсах в рамках трудовой миграции | 6 | Анализ возможностей и потребностей участников (субъектов) трудовой миграции в трудовых ресурсах | A/01.6 | 6 |
|        |   |                                                                          |   | Планирование мероприятий по вопросам трудовой миграции                                          | A/02.6 | 6 |
|        |   |                                                                          |   | Формирование ресурсов, необходимых участникам (субъектам) трудовой миграции                     | A/03.6 | 6 |
| 07.010 | A | Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации       | 3 | Информационно-справочная поддержка клиентов                                                     | A/01.3 | 3 |
|        |   |                                                                          |   | Предложение продуктов и услуг организации                                                       | A/02.3 | 3 |
|        |   |                                                                          |   | Техническая поддержка клиентов организации                                                      | A/03.3 | 3 |
|        |   |                                                                          |   | Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации                                      | A/04.3 | 3 |
|        | B | Контроль качества обработки обращений клиентов                           | 4 | Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов                                          | B/01.4 | 4 |
|        |   |                                                                          |   | Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов                                   | B/02.4 | 4 |
|        |   |                                                                          |   | Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов                        | B/03.4 | 4 |
|        | C | Управление деятельностью по дистанционному информационно-                | 5 | Оперативное управление группами специалистов, участвующими в дистанционном                      | C/01.6 | 6 |

|        |   |                                                                       |   |                                                                                                                                                                                                                        |        |   |
|--------|---|-----------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|
|        |   | справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп  |   | информационно-справочном обслуживании                                                                                                                                                                                  |        |   |
|        |   |                                                                       |   | Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности                                                                                   | C/02.6 | 6 |
|        |   |                                                                       |   | Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании                                                                                                                   | D/03.5 | 6 |
|        |   |                                                                       |   | Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых организацией | D/04.5 | 6 |
|        |   |                                                                       |   | Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству                                          | D/05.5 | 6 |
| 33.008 | A | Управление и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов | 5 | Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы                                                                                                                                                   | A/01.5 | 5 |

|        |   |                                                                                                                                                                           |   |                                                                                                                                           |         |   |
|--------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|
|        |   |                                                                                                                                                                           |   | Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания                                                                          | A/02.5  | 5 |
|        | D | Стратегическое управление развитием сети предприятий питания                                                                                                              | 8 | Разработка концепции и стратегии развития сети предприятий питания                                                                        | D/01.8  | 8 |
|        |   |                                                                                                                                                                           |   | Взаимодействие с собственниками предприятия и партнерами по бизнесу                                                                       | D /02.8 | 8 |
| 40.053 | A | Организация самостоятельной деятельности и осуществление управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса в рамках структурного подразделения (службы, отдела) | 5 | Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису                 | B/01.6  | 6 |
|        |   |                                                                                                                                                                           |   | Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса     | A/02.5  | 5 |
|        | B | Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)  | 6 | Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции | B/01.6  | 6 |
|        |   |                                                                                                                                                                           |   | Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса          | B/02.6  | 6 |

|  |  |  |  |                                                                                                                                          |        |   |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|
|  |  |  |  | Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису | В/03.6 | 6 |
|  |  |  |  |                                                                                                                                          |        |   |

10. Направленность основной профессиональной образовательной программы высшего образования – «Управление процессами обслуживания».

11. Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – компетенции обучающихся, установленные в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки (специальности) 43.04.01 «Сервис» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.).

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

| Наименование категории (группы) универсальных компетенций | Код и наименование универсальной компетенции                                                                                            | Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Системное и критическое мышление                          | УК-1.<br>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации.                                                                                                            |
| Разработка и реализация проектов                          | УК-2.<br>Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла                                                                | УК-2.1. Разрабатывает концепцию проекта, формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения, а также разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования. |
| Командная работа и лидерство                              | УК-3.<br>Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели         | УК-3.1. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.                                                                                                                                            |
| Коммуникация                                              | УК-4.                                                                                                                                   | УК-4.1. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию с                                                                                                                                                                                           |

|                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | учетом социокультурных различий в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном(ых) языках.                                                                                                                    |
| Межкультурное взаимодействие                                    | УК-5.<br>Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия                                                  | УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия |
| Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) | УК-6.<br>Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки                       | УК-6.1. Применяет рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов, используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития.                                                                                              |

**Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения**

| Код и наименование общепрофессиональной компетенции                                                                                                                                                                                                          | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1.<br>Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-1.1. Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций                             |
| ОПК-2.<br>Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания                                                                                                                             | ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями               |
| ОПК-3.<br>Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы                                                                                                                                              | ОПК-3.1. Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях |

|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| гостеприимства и общественного питания                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ОПК-4.<br>Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания                                                                  | ОПК-4.1. Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций                                                                                                                                                                                                   |
| ОПК-5.<br>Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | ОПК-5.1. Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций                                                                                                                                                      |
| ОПК-6.<br>Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности                                                              | ОПК-6.1. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                                                                                                     |
| ОПК-7.<br>Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам                                          | ОПК-7.1. Выполняет поручения по организации научно-исследовательской, проектной и иной деятельности обучающихся по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам ориентированным на подготовку специалистов сервисной деятельности |

## Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

| Код и наименование профессиональной компетенции                                                                                                                                             | Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции                                                                                                                                                                                                                               | Тип задач профессиональной деятельности |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях                                                                           | ПК-1.1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.<br>ПК-1.2 Осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению | организационно-управленческий           |
| ПК-2 Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса | ПК-2.1 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса<br>ПК-2.2 Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению                          | организационно-управленческий           |
| ПК-3 Способен развивать услуги аутсорсинга и сервиса в Российской Федерации, осуществлять социальное предпринимательство и некоммерческую деятельность.                                     | ПК-3.1 Организует процесс разработки новых услуг аутсорсинга, инструменты социального предпринимательства и сервиса, основываясь на анализе потребностей рынка и потребителей в Российской Федерации                                                                                                | организационно-управленческий           |
| ПК-4 Способен эффективно управлять сервисной деятельностью, используя антикризисное управление, а также программно-целевые методы планирования и управления                                 | ПК-4.1 Разрабатывает и применяет эффективные стратегии антикризисного управления для поддержания стабильности сервисной деятельности;                                                                                                                                                               | организационно-управленческий           |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                   |                               |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ПК-5 Способен обеспечивать правовую поддержку сервисной деятельности | ПК-5.1 Осуществляет правовую экспертизу документов, связанных с сервисной деятельностью и применяет нормативно-правовые акты и рекомендации в области сервисной деятельности при разработке и реализации проектов | организационно-управленческий |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|

### Матрица компетенций

| Индекс  | Наименование                                                              | Формируемые компетенции                                                                                                                                                           |
|---------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | Дисциплины (модули)                                                       | УК-1.1; УК-2.1; УК-3.1; УК-4.1; УК-5.1;<br>УК-6.1; ОПК-1.1; ОПК-2.1; ОПК-3.1;<br>ОПК-4.1; ОПК-5.1; ОПК-6.1; ОПК-7.1;<br>ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1;<br>ПК-4.1; ПК-5.1 |
|         | Обязательная часть                                                        | УК-1.1; УК-2.1; УК-3.1; УК-4.1; УК-5.1;<br>УК-6.1; ОПК-1.1; ОПК-2.1; ОПК-3.1;<br>ОПК-4.1; ОПК-5.1; ОПК-6.1; ОПК-7.1                                                               |
| Б1.О.01 | Профессиональные коммуникации на иностранном языке                        | УК-4.1                                                                                                                                                                            |
| Б1.О.02 | Методология и методы научных исследований                                 | УК-1.1                                                                                                                                                                            |
| Б1.О.03 | Информационные технологии в управлении проектами                          | УК-2.1; ОПК-1.1                                                                                                                                                                   |
| Б1.О.04 | Педагогические технологии в сервисной деятельности                        | ОПК-7.1                                                                                                                                                                           |
| Б1.О.05 | Стратегическое управление организациями сферы сервиса                     | ОПК-2.1                                                                                                                                                                           |
| Б1.О.06 | Коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере сервиса | УК-5.1                                                                                                                                                                            |
| Б1.О.07 | Самоорганизация и технологии личностного роста                            | УК-6.1                                                                                                                                                                            |
| Б1.О.08 | Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса        | ОПК-4.1                                                                                                                                                                           |
| Б1.О.09 | Технологические инновации в сервисе                                       | ОПК-6.1                                                                                                                                                                           |
| Б1.О.10 | Формирование экономической стратегии предприятия сервиса                  | ОПК-5.1                                                                                                                                                                           |
| Б1.О.11 | Управление качеством услуг                                                | ОПК-3.1                                                                                                                                                                           |

|               |                                                                     |                                                        |
|---------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Б1.О.12       | Организация и управление коллективом и командообразованием          | УК-3.1                                                 |
|               | Часть, формируемая участниками образовательных отношений            | ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-4.1; ПК-5.1 |
| Б1.В.01       | Прогнозирование и бизнес-планирование сервисной деятельности        | ПК-2.2                                                 |
| Б1.В.02       | Антикризисное управление в сервисе                                  | ПК-4.1                                                 |
| Б1.В.03       | Управление персоналом на предприятиях сервиса                       | ПК-1.1                                                 |
| Б1.В.ДВ.01    | Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)                              | ПК-3.1                                                 |
| Б1.В.ДВ.01.01 | Развитие сервиса в Российской Федерации                             | ПК-3.1                                                 |
| Б1.В.ДВ.01.02 | Социальное предпринимательство и некоммерческая деятельность        | ПК-3.1                                                 |
| Б1.В.ДВ.02    | Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)                              | ПК-2.1                                                 |
| Б1.В.ДВ.02.01 | Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса | ПК-2.1                                                 |
| Б1.В.ДВ.02.02 | Прогнозирование и планирование сервисной деятельности               | ПК-2.1                                                 |
| Б1.В.ДВ.03    | Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)                              | ПК-1.2                                                 |
| Б1.В.ДВ.03.01 | Обслуживание потребителей в контактной зоне                         | ПК-1.2                                                 |
| Б1.В.ДВ.03.02 | Персонал-технологии в сервисной деятельности                        | ПК-1.2                                                 |
| Б1.В.ДВ.04    | Дисциплины (модули) по выбору 4 (ДВ.4)                              | ПК-1.2                                                 |
| Б1.В.ДВ.04.01 | Правовое обеспечение сервисной деятельности                         | ПК-5.1                                                 |

|               |                                                                          |                                                                                                                                                                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Б1.В.ДВ.04.02 | Государственное регулирование сервисной деятельности                     | ПК-5.1                                                                                                                                                                |
|               | Практика                                                                 | УК-1.1; УК-2.1; УК-3.1; УК-4.1; УК-5.1; УК-6.1; ОПК-1.1; ОПК-2.1; ОПК-3.1; ОПК-4.1; ОПК-5.1; ОПК-6.1; ОПК-7.1; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-4.1         |
|               | Обязательная часть                                                       | УК-1.1; УК-2.1; УК-3.1; УК-4.1; УК-5.1; УК-6.1; ОПК-1.1; ОПК-2.1; ОПК-3.1; ОПК-4.1; ОПК-5.1; ОПК-6.1; ОПК-7.1; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-4.1         |
| Б2.О.01(У)    | Учебная практика                                                         | УК-1.1; УК-2.1; УК-3.1; УК-4.1; УК-5.1; УК-6.1; ОПК-1.1; ОПК-2.1; ОПК-3.1; ОПК-4.1; ОПК-5.1; ОПК-6.1; ОПК-7.1; ПК-3.1                                                 |
| Б2.О.02(Пд)   | Преддипломная практика                                                   | УК-1.1; УК-2.1; УК-3.1; УК-4.1; УК-5.1; УК-6.1; ОПК-1.1; ОПК-2.1; ОПК-3.1; ОПК-4.1; ОПК-5.1; ОПК-6.1; ОПК-7.1; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-4.1                 |
| Б2.О.03(Н)    | Научно-исследовательская работа                                          | УК-1.1; ОПК-6.1; ПК-3.1                                                                                                                                               |
|               | <i>Часть, формируемая участниками образовательных отношений</i>          | УК-4; УК-5; ОПК-1; ОПК-3; ПК-1; ПК-2                                                                                                                                  |
| Б2.В.02(П)    | Организационно-управленческая практика                                   | УК-4.1; УК-5.1; ОПК-1.1; ОПК-3.1; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2                                                                                                      |
|               | Государственная итоговая аттестация                                      | УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-4                                                                 |
| Б3.01         | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы | УК-1.1; УК-2.1; УК-3.1; УК-4.1; УК-5.1; УК-6.1; ОПК-1.1; ОПК-2.1; ОПК-3.1; ОПК-4.1; ОПК-5.1; ОПК-6.1; ОПК-7.1; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-4.1; ПК-5.1 |
|               | Факультативные дисциплины                                                | ПК-3                                                                                                                                                                  |
| ФТД.01        | Услуги аутсорсинга для российского бизнеса                               | ПК-3.1                                                                                                                                                                |
| ФТД.02        | Современные проблемы науки в индустрии сервиса                           | УК-1.1                                                                                                                                                                |

|        |                                   |        |
|--------|-----------------------------------|--------|
| ФТД.03 | Системы искусственного интеллекта | ПК-3.1 |
|--------|-----------------------------------|--------|

## 12. Организационно-педагогические условия реализации программы

Условия реализации программы магистратуры должны соответствовать установленным в разделе 4. федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности) 43.04.01 «Сервис» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.). В частности, в соответствии с п. 4.4 указанного выше федерального государственного образовательного стандарта высшего образования при реализации программы магистратуры должны выполняться следующие требования к кадровым условиям:

реализация программы магистратуры обеспечивается педагогическими работниками Организации, а также лицами, привлекаемыми Организацией к реализации программы магистратуры на иных условиях (4.4.1.);

квалификация педагогических работников Организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии) (4.4.2.);

не менее 70 процентов численности педагогических работников Организации, участвующих в реализации программы магистратуры, и лиц, привлекаемых Организацией к реализации программы магистратуры на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), должны вести научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины (модуля) (4.4.3.);

не менее 10 процентов численности педагогических работников Организации, участвующих в реализации программы магистратуры, и лиц, привлекаемых Организацией к реализации программы магистратуры на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), должны являться руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющими трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (иметь стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет) (4.4.4.);

не менее 60 процентов численности педагогических работников Организации и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности Организации на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), должны иметь 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) (4.4.5.);

общее руководство научным содержанием программы магистратуры должно осуществляться научно-педагогическим работником Организации, имеющим ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в Российской Федерации), осуществляющим самостоятельные научно-исследовательские (творческие) проекты (участвующим в осуществлении таких проектов) по направлению подготовки, имеющим ежегодные публикации по результатам указанной научно-исследовательской (творческой) деятельности в ведущих отечественных и (или) зарубежных рецензируемых научных журналах и изданиях, а также осуществляющим ежегодную апробацию результатов указанной научно-исследовательской (творческой) деятельности на национальных и международных конференциях (4.4.6.).

Реализация ОПОП подготовки магистра по направлению 43.04.01 «Сервис», магистерская программа «Управление процессами обслуживания» обеспечена научно-педагогическими кадрами, имеющими, как правило, базовое образование, соответствующее профилю преподаваемых дисциплин.

Квалификация педагогических работников Организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.

Доля педагогических работников Организации, участвующих в реализации программы магистратуры, и лиц, привлекаемых Организацией к реализации программы магистратуры на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), ведущая научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины – более 70 %.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой ОПОП (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет), в общем числе работников, реализующих данную ОПОП ВО, составляет более 10 % .

Доля педагогических работников Организации и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности Организации на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), должны иметь 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) – более 60%.

Справка о кадровом обеспечении ОПОП – приложение И. (размещаются в ЭИОС Университета).

Общее руководство научным содержанием программы магистратуры осуществляется научно-педагогическим работником Организации – доктором экономических наук, профессором Мортиковым В.В.

Мортиков В.В. является руководителем научно-исследовательской

работы кафедры управления персоналом и экономической теории по теме «Социально экономические регуляторы поведения субъектов рынка труда»

За период с 2018-2022 г. руководителем ОПОП было опубликовано 38 научных трудов, в том числе: статьи в научных журналах ВАК ЛНР – 13, статьи в научных журналах ВАК РФ – 9, статьи в рецензируемых научных изданиях (РИНЦ) – 16.

13. Условия реализации образовательной программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья проводится в зависимости от их индивидуальных потребностей, в том числе по индивидуальному учебному плану и с применением адаптированных программ дисциплин (модулей) и практик.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Выбор мест прохождения практик инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется с учетом их состояние здоровья и требований по доступности.

При проведении государственной итоговой аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными способностями соблюдается выполнение следующих требований:

проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и других обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей;

пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов и других приспособлений).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при проведении промежуточной аттестации увеличивается время на подготовку ответов. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с присутствием ассистента.

Приложение А.  
Рецензия (-и) работодателя (-ей) на основную профессиональную  
образовательную программу высшего образования

Приложение Б.  
Учебный план, календарный учебный график

Приложение В.  
Аннотации рабочих программ учебных дисциплин (модулей)

Приложение Г.  
Рабочие программы учебных дисциплин (модулей)

Приложение Д.  
Аннотации программ практик

Приложение Е.  
Программы практик

Приложение Ж.  
Программа государственной итоговой аттестации