

Приложение

Утвержден  
Приказом Министерства  
образования и науки  
Российской Федерации  
от 22 декабря 2009 г. N 796

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ  
ПОДГОТОВКИ 100100 СЕРВИС (КВАЛИФИКАЦИЯ  
(СТЕПЕНЬ) "МАГИСТР")**

**I. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1. Настоящий федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации основных образовательных программ магистратуры по направлению подготовки 100100 Сервис образовательными учреждениями высшего профессионального образования (высшими учебными заведениями, вузами), на территории Российской Федерации, имеющими государственную аккредитацию.

1.2. Право на реализацию основных образовательных программ высшее учебное заведение имеет только при наличии соответствующей лицензии, выданной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

**II. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

ВПО	- высшее профессиональное образование;
ООП	- основная образовательная программа;
ОК	- общекультурные компетенции;
ПК	- профессиональные компетенции;
УЦ ООП	- учебный цикл основной образовательной программы;
ФГОС ВПО	- федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования.

### III. ХАРАКТЕРИСТИКА НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ

Нормативный срок, общая трудоемкость освоения основных образовательных программ (в зачетных единицах) <\*> для очной формы обучения и соответствующая квалификация (степень) приведены в таблице 1.

<\*> Одна зачетная единица соответствует 36 академическим часам.

Таблица 1

Сроки, трудоемкость освоения ООП и квалификация (степень) выпускника

Наименование ООП	Квалификация (степень)		Нормативный срок освоения ООП (для очной формы обучения), включая последипломный отпуск	Трудоемкость (в зачетных единицах)
	код в соответствии с принятой классификацией ООП	наименование		
ООП магистратуры	68	магистр	2 года	120 <*>

<\*> Трудоемкость основной образовательной программы по очной форме обучения за учебный год равна 60 зачетным единицам.

Сроки освоения ООП магистратуры по очно-заочной (вечерней) и заочной формам обучения, а также в случае сочетания различных форм обучения могут увеличиваться на пять месяцев относительно нормативного срока, указанного в таблице 1, на основании решения ученого совета высшего учебного заведения.

Профильная направленность ООП магистратуры определяется высшим учебным заведением, реализующим образовательную программу по соответствующему направлению подготовки.

### IV. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАГИСТРОВ

4.1. Область профессиональной деятельности магистров включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и формирование клиентурных отношений.

4.2. Объектами профессиональной деятельности магистров являются: потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности; процессы сервиса; методы диагностики, моделирования и проектирования материальных и нематериальных объектов сервиса; материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

4.3. Магистр по направлению подготовки 100100 Сервис готовится к следующим видам профессиональной деятельности:

- сервисная;
- производственно-технологическая;
- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская.

Конкретные виды профессиональной деятельности, к которым в основном готовится магистр, определяются высшим учебным заведением совместно с обучающимися, научно-педагогическими работниками высшего учебного заведения и объединениями работодателей.

4.4. Магистр по направлению подготовки 100100 Сервис должен быть подготовлен к решению следующих профессиональных задач в соответствии с профильной направленностью ООП магистратуры и видами профессиональной деятельности:

- сервисная деятельность:
  - организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;
  - комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
  - исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
  - разработка проекта процесса сервиса;
  - системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
  - разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;
- производственно-технологическая деятельность:
  - разработка процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения;
  - нахождение компромиссных решений при выборе методологии, технологии и технических средств в условиях многокритериальности процесса сервиса;
  - экспертиза и разработка методов и методик информационных технологий для процесса сервисной деятельности;
  - оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности;
  - организация и осуществление сквозного контроля качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов;
- организационно-управленческая деятельность:
  - организация сервисной деятельности;
  - разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;
  - организация контроля качества процессов сервиса;
  - проектирование и организация контактной зоны для обслуживания потребителя; подбор сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем; нахождение компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству сервиса;
  - планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;
  - экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;
  - обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса;
- научно-исследовательская деятельность:
  - моделирование и оптимизация процессов сервиса;
  - разработка и обоснование стратегии и алгоритмов процесса сервиса;
  - исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
  - исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизации и сертификации услуг и работ;
  - исследование социокультурного облика потребителя;
  - разработка инноваций в сервисной деятельности.

## V. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ МАГИСТРАТУРЫ

- 5.1. Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):
- способностью владеть целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
  - способностью использовать теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
  - способностью предусмотреть меры по сохранению и защите экосистемы в ходе своей общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);
  - способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к участию в общественно-политической жизни (ОК-4);
  - способностью к осуществлению просветительской и воспитательной деятельности в сфере публичной и частной жизни, владеет методами пропаганды научных достижений (ОК-5);

способностью демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);  
способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью в качестве руководителя подразделения, лидера группы сотрудников формировать цели команды, принимать решения в ситуациях риска, учитывая цену ошибки, вести обучение и оказывать помощь сотрудникам (ОК-8);

способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценить результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы, в том числе в сфере проведения научных исследований (ОК-9);

способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности, защиты государственной тайны (ОК-10);

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

способностью владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией; способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);

способностью самостоятельно или в составе группы вести научный поиск, реализуя специальные средства и методы получения новых знаний (ОК-13);

способностью самостоятельно и критически оценить достоинства и недостатки своей деятельности, собственной личности, выстроить линию саморазвития (ОК-14);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15);

владением культурой мышления, способен к обобщению, анализу, критическому осмыслению, систематизации, прогнозированию, постановке целей и выбору путей их достижения; умеет анализировать логику рассуждений и высказываний (ОК-16).

5.2. Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

сервисная деятельность:

готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-1);

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (ПК-3);

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

производственно-технологическая деятельность:

готовностью разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности (ПК-5);

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК-7);

организационно-управленческая деятельность:

способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ (ПК-8);

готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК-9);

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ПК-10);

готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК-11);

готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса (ПК-12);

готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности (ПК-13);

научно-исследовательская деятельность:

готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-14);  
 способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК-15);  
 готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-16);  
 готовностью к обоснованию и разработке новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики (ПК-17);  
 готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-18);  
 способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей (ПК-19).

## VI. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ МАГИСТРАТУРЫ

6.1. Основная образовательная программа магистратуры предусматривает изучение учебных циклов, разделов и дисциплин (таблица 2).

Учебные циклы:

общенаучный цикл;

профессиональный цикл.

Разделы:

практики и научно-исследовательская работа;

итоговая государственная аттестация.

6.2. Каждый учебный цикл имеет базовую (обязательную) часть и вариативную (профильную), устанавливаемую вузом.

Вариативная (профильная) часть дает возможность расширения и (или) углубления знаний, умений и навыков и компетенций, определяемых содержанием базовых (обязательных) дисциплин (модулей), позволяет студенту получить углубленные знания и навыки для успешной профессиональной деятельности и (или) обучения в аспирантуре.

Таблица 2

Структура ООП магистратуры

Код УЦ ООП	Учебные циклы и проектируемые результаты их освоения	Трудоемкость (зачетные единицы) <*>	Перечень дисциплин для разработки примерных программ, а также учебников и учебных пособий	Коды формируемых компетенций
М.1	Общенаучный цикл Базовая часть В результате изучения базовой части цикла обучающийся должен знать: - историю развития науки и научных познаний, общенаучные методы и методологию исследования; - основы российского и международного права, особенности правового регулирования сервисной деятельности; законодательно-нормативную	20 – 30 <*> 6 – 10 <*>	История и методология науки  Правовое обеспечение сервисной деятельности  Компьютерные технологии в научной деятельности  Системный анализ в сервисе	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-7 ОК-10 ОК-12 ОК-13 ОК-14 ОК-16 ПК-2 ПК-5 ПК-13 ПК-15 ПК-17

	<p>базу объектов и систем сервиса и сервисной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные компьютерные технологии, перспективы их применения в науке и образовании;</li> <li>- системный подход к решению задач сервисной деятельности;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы решения научных задач и проблем;</li> <li>- применять законодательные и нормативно-правовые акты в сервисной деятельности;</li> <li>- применять сетевые и мультимедийные технологии в науке;</li> <li>- использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности;</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методологией научных исследований;</li> <li>- навыками использования правовых норм в процессе сервисной деятельности и трудовых взаимоотношениях;</li> <li>- методами решений специальных задач с применением компьютерных технологий в профессиональной и научной деятельности;</li> <li>- методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности</li> </ul>			
	<p>Вариативная часть (знания, умения, навыки определяются ООП вуза)</p>			
М.2	<p>Профессиональный цикл Базовая (общепрофессиональная) часть В результате изучения базовой части цикла обучающийся должен: знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, признаки классификации и основные характеристики;</li> <li>- принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности,</li> </ul>	<p>30 – 40 &lt;*&gt; 10 – 13 &lt;*&gt;</p>	<p>Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса</p> <p>Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса</p> <p>Управление качеством услуг и работ</p> <p>Экономический анализ деятельности предприятия сервиса</p>	<p>ОК-7 ОК-8 ОК-9 ОК-11 ОК-13 ОК-15 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-5 ПК-6 ПК-7 ПК-8 ПК-9 ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13</p>

<p>формирования клиентурных отношений;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методологию и терминологию управления качеством услуг и работ, рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством;</li> <li>- задачи и сущность экономического анализа деятельности предприятия сервиса, виды анализа, методы и методики анализа, методологию анализа, оценки и планирования деятельности предприятий сервиса;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать и осуществлять экспертизу и диагностику объектов и систем сервиса;</li> <li>- моделировать деятельность специализированных объектов сервиса; проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;</li> <li>- использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятия сервиса;</li> <li>- использовать информационную базу для экономического анализа и оценки потенциала хозяйствующего субъекта, проводить анализ и оценку экономических результатов деятельности предприятия сервиса;</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- измерительными, регистрационными, органолептическими и экспертными методами оценки, экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;</li> <li>- методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования процессов сервиса;</li> <li>- методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса, навыками построения оптимальной системы управления качеством объектов и систем сервиса;</li> <li>- методикой проведения анализа и оценки</li> </ul>			<p>ПК-14  ПК-15  ПК-16  ПК-17  ПК-18  ПК-19</p>
--	--	--	---

	экономической эффективности деятельности предприятия сервиса, навыками бизнес-планирования			
	Вариативная часть (знания, умения, навыки определяются ООП вуза)			
М.3	Практика и (или) научно-исследовательская работа (практические умения и навыки определяются ООП вуза)	52 - 62 <*>		ОК-2 ОК-3 ОК-7 ОК-8 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ОК-13 ОК-14 ОК-15 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-5 ПК-9 ПК-10 ПК-14 ПК-16
М.4	Итоговая государственная аттестация	3		ОК-1 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-12 ОК-16 ПК-4 ПК-6 ПК-7 ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-13 ПК-14 ПК-17 ПК-18 ПК-19
	Общая трудоемкость основной образовательной программы	120		

-----  
<\*> 1. Трудоемкость УЦ ООП магистра задается с интервалом до 10 зачетных единиц.

2. Суммарная трудоемкость базовых составляющих УЦ ООП М.1 и М.2 должна составлять не более 30 процентов от общей трудоемкости указанных УЦ ООП.

3. Суммарная трудоемкость циклов М.1 и М.2 должна составлять не более 50 процентов основной образовательной программы.

4. Трудоемкость циклов М.1, М.2 и раздела М.3 включает все виды текущей и промежуточной аттестаций.

## VII. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ МАГИСТРАТУРЫ

7.1. Образовательные учреждения самостоятельно разрабатывают и утверждают ООП магистратуры, которая включает в себя учебный план, рабочие программы учебных курсов,



предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие воспитание и качество подготовки обучающихся, а также программы практик и научно-исследовательской работы, итоговой государственной аттестации, календарный учебный график и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Высшие учебные заведения обязаны ежегодно обновлять основные образовательные программы с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий, социальной сферы и сферы сервиса.

7.2. При разработке ООП магистратуры должны быть определены возможности вуза в развитии общекультурных компетенций выпускников (например, компетенций социального взаимодействия, самоорганизации и самоуправления, системно-деятельностного характера). Вуз обязан сформировать социокультурную среду, создать условия, необходимые для социализации личности.

7.3. Реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, дискуссий, компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций сферы сервиса, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий, результатов работы студенческих исследовательских групп, вузовских и межвузовских телеконференций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Одной из основных активных форм обучения профессиональным компетенциям, связанным с ведением того вида (видов) деятельности, к которым готовится магистр (научно-исследовательской, научно-педагогической, проектной, опытной, опытно-конструкторской, технологической, исполнительской, творческой), для ООП магистратуры является семинар, продолжающийся на регулярной основе не менее двух семестров, к работе которого привлекаются ведущие исследователи и специалисты-практики сферы сервиса, и являющийся основой корректировки индивидуальных учебных планов магистров. В рамках учебных курсов должны быть предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов сферы сервиса.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 40 процентов аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов не могут составлять более 20 процентов аудиторных занятий.

7.4. В программы дисциплин профессионального цикла должны быть включены задания, способствующие развитию компетенций профессиональной деятельности, к которой готовится выпускник, в объеме, позволяющем сформировать соответствующие общекультурные и профессиональные компетенции.

7.5. ООП магистратуры высшего учебного заведения должна содержать дисциплины по выбору обучающихся в объеме не менее 30 процентов вариативной части обучения. Порядок формирования дисциплин по выбору обучающихся с учетом профиля ООП магистратуры устанавливает ученый совет вуза.

7.6. Максимальный объем учебной нагрузки обучающихся не может составлять более 54 академических часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы по освоению основной образовательной программы и факультативных дисциплин, устанавливаемых вузом дополнительно к ООП и являющихся необязательными для изучения обучающимися.

Объем факультативных дисциплин, не включаемых в 120 зачетных единиц и необязательных для изучения обучающимися, определяется вузом самостоятельно.

7.7. Максимальный объем аудиторных учебных занятий в неделю при освоении основной образовательной программы при очной форме обучения составляет 14 академических часов.

7.8. В случае реализации ООП магистратуры в иных формах обучения максимальный объем аудиторных занятий устанавливается в соответствии с Типовым положением об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении), утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2008 г. N 71 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 8, ст. 731).

7.9. Общий объем каникулярного времени в учебном году должен составлять 7 - 10 недель, в том числе не менее двух недель в зимний период.

В высших учебных заведениях, в которых предусмотрена военная и/или правоохранительная служба, продолжительность каникулярного времени обучающихся определяется в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок прохождения службы <\*>.

-----

<\*> Статья 30 Положения о порядке прохождения военной службы, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 16 сентября 1999 г. N 1237 "Вопросы прохождения военной службы" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 38, ст. 4534).

7.10. Вуз обязан обеспечить обучающимся реальную возможность участвовать в формировании своей программы обучения, включая возможную разработку индивидуальных образовательных программ.

7.11. Вуз обязан ознакомить обучающихся с их правами и обязанностями при формировании индивидуальной образовательной программы, разъяснить, что избранные обучающимися дисциплины (модули) становятся для них обязательными, а их суммарная трудоемкость не должна быть меньше, чем это предусмотрено учебным планом.

7.12. В вузе должно быть предусмотрено применение инновационных технологий обучения, развивающих навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (чтение интерактивных лекций, проведение групповых дискуссий и проектов, анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей сервиса, проведение ролевых игр, тренингов и других технологий), преподавание дисциплин в форме авторских курсов по программам, составленным на основе результатов исследований научных школ вуза, учитывающих региональную и профессиональную специфику при условии реализации содержания образования и формировании компетенций выпускника, определяемых настоящим ФГОС ВПО.

7.13. ООП магистратуры вуза должна включать лабораторные практикумы по дисциплинам (модулям) базовой части, формирующим у обучающихся умения и навыки в области экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, а также по дисциплинам (модулям) вариативной части, рабочие программы которых предусматривают формирование у обучающихся соответствующих умений и навыков с учетом профиля ООП вуза.

Практические занятия должны быть предусмотрены по дисциплинам (модулям) базовой части, формирующим у обучающихся умения и навыки в области научной деятельности, компьютерных технологий, системного анализа в сервисе, моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, управления качеством услуг и работ, экономического анализа деятельности предприятия сервиса, а также по дисциплинам (модулям) вариативной части, рабочие программы которых предусматривают формирование у обучающихся соответствующих умений и навыков с учетом профиля ООП вуза.

7.14. Обучающиеся имеют следующие права и обязанности:

обучающиеся имеют право в пределах объема учебного времени, отведенного на освоение дисциплин (модулей) по выбору, предусмотренных ООП вуза, выбирать конкретные дисциплины (модули);

при формировании своей индивидуальной образовательной программы получить консультацию в вузе по выбору дисциплин (модулей) и их влиянию на будущую профессиональную подготовку;

обучающиеся при переводе из другого высшего учебного заведения при наличии соответствующих документов имеют право на зачет освоенных ранее дисциплин (модулей) на основе аттестации;

обучающиеся обязаны выполнять в установленные сроки все задания, предусмотренные ООП вуза.

7.15. Практика является обязательным разделом ООП магистратуры. Она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

При реализации ООП магистратуры по данному направлению подготовки предусматриваются следующие виды практик: производственная; научно-исследовательская; научно-производственная технологическая, педагогическая.

Конкретные виды практик определяются ООП вуза. Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются вузом по каждому виду практики.

Практики проводятся в сторонних организациях или на кафедрах и в лабораториях вуза, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом.

7.16. Научно-исследовательская работа обучающихся является обязательным разделом ООП магистратуры и направлена на формирование общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями настоящего ФГОС ВПО и ООП магистратуры. Вузами могут предусматриваться следующие виды и этапы выполнения и контроля научно-исследовательской работы обучающихся:

планирование научно-исследовательской работы, включающее ознакомление с тематикой исследовательских работ в данной области и выбор темы исследования, написание реферата по избранной теме;

проведение научно-исследовательской работы;

корректировка плана проведения научно-исследовательской работы;

составление отчета о научно-исследовательской работе;  
публичная защита выполненной работы.

Основной формой планирования и корректировки индивидуальных планов научно-исследовательской работы обучаемых является обоснование темы, обсуждение плана и промежуточных результатов исследования в рамках научно-исследовательского семинара.

В процессе выполнения научно-исследовательской работы и в ходе защиты ее результатов должно проводиться широкое обсуждение в учебных структурах вуза с привлечением работодателей и ведущих исследователей сферы сервиса, позволяющее оценить уровень приобретенных знаний, умений и сформированных компетенций обучающихся. Необходимо также дать оценку компетенций, связанных с формированием профессионального мировоззрения и определенного уровня культуры.

7.17. Реализация ООП магистратуры должна обеспечиваться научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и ученую степень или опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере и систематически занимающимися научной и/или научно-методической деятельностью. К образовательному процессу по дисциплинам профессионального цикла должны быть привлечены не менее 20 процентов преподавателей из числа действующих руководителей и ведущих работников профильных организаций, предприятий и учреждений сферы сервиса. Не менее 80 процентов преподавателей (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих учебный процесс по профессиональному циклу и научно-исследовательскому семинару, должны иметь российские или зарубежные ученые степени и ученые звания, при этом ученые степени доктора наук (в том числе степень, присваиваемую за рубежом, документы о присвоении которой прошли установленную процедуру признания и установления эквивалентности) или ученое звание профессора должны иметь не менее 12 процентов преподавателей.

При реализации ООП магистратуры, ориентированной на подготовку научных и научно-педагогических кадров, не менее 75 процентов преподавателей, обеспечивающих учебный процесс, должны иметь ученые степени кандидата, доктора наук (в том числе степень, присваиваемую за рубежом, документы о присвоении которой прошли установленную процедуру признания и установления эквивалентности) и ученые звания.

Общее руководство научным содержанием и образовательной частью магистерской программы должно осуществляться штатным научно-педагогическим работником вуза, имеющим ученую степень доктора наук или степень, присваиваемую за рубежом, документы о присвоении которой прошли установленную процедуру признания и установления эквивалентности, и (или) ученое звание профессора соответствующего профиля, стаж работы в образовательных учреждениях высшего профессионального образования не менее трех лет.

Для основного штатного научно-педагогического работника вуза, работающего на полную ставку, допускается одновременное руководство не более чем двумя ООП магистратуры; для внутреннего штатного совместителя - не более чем одной ООП магистратуры.

Непосредственное руководство магистрами осуществляется руководителями, имеющими ученую степень и ученое звание. Допускается одновременное руководство не более чем тремя магистрами.

Руководители ООП магистратуры должны регулярно вести самостоятельные исследовательские (творческие) проекты или участвовать в исследовательских (творческих) проектах, иметь публикации в отечественных научных журналах и/или зарубежных реферируемых журналах, трудах национальных и международных конференций, симпозиумов по профилю ООП магистратуры, не менее одного раза в пять лет проходить повышение квалификации.

7.18. ООП магистратуры должна обеспечиваться учебно-методической документацией и материалами по всем учебным курсам, дисциплинам (модулям) основной образовательной программы. Содержание каждой из таких учебных дисциплин (модулей) должно быть представлено в сети Интернет или локальной сети образовательного учреждения.

Каждый обучающийся должен быть обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе, содержащей издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированной по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

При этом должна быть обеспечена возможность осуществления одновременного индивидуального доступа к такой системе не менее чем для 25 процентов обучающихся.

Библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной учебной и научной литературы по дисциплинам общенаучного и профессионального циклов, изданными за последние пять лет, из расчета не менее 25 экземпляров таких изданий на каждые 100 обучающихся.

Фонд дополнительной литературы помимо учебной должен включать официальные, справочно-библиографические и специализированные периодические издания в расчете 1 - 2 экземпляра на каждые 100 обучающихся.

Электронно-библиотечная система должна обеспечивать возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

Оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями должен осуществляться с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности. Для обучающихся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

7.19. Ученый совет высшего учебного заведения при введении ООП магистратуры утверждает размер средств на реализацию соответствующих основных образовательных программ.

Финансирование реализации основных образовательных программ должно осуществляться в объеме не ниже установленных нормативов финансирования высшего учебного заведения <\*>.

<\*> Пункт 2 статьи 41 Закона Российской Федерации "Об образовании" от 10 июля 1992 г. N 3266-1 (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 150; 2002, N 26, ст. 2517; 2004, N 30, ст. 3086; N 35, ст. 3607; 2005, N 1, ст. 25; 2007, N 17, ст. 1932; N 44, ст. 5280).

7.20. Высшее учебное заведение, реализующее ООП магистратуры, должно располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, которые предусмотрены учебным планом вуза, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально необходимый для реализации ООП магистратуры перечень материально-технического обеспечения включает:

лаборатории по дисциплине "Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса", а также по другим дисциплинам (модулям) ООП магистратуры, рабочие программы которых предусматривают формирование у обучающихся соответствующих умений и навыков с учетом профиля ООП вуза;

специально оборудованные кабинеты и аудитории по дисциплинам (модулям): "Системный анализ в сервисе", "Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса", "Управление качеством услуг и работ", а также по другим дисциплинам (модулям) ООП магистратуры, рабочие программы которых предусматривают формирование у обучающихся соответствующих умений и навыков с учетом профиля ООП вуза.

Возможно наличие по дисциплинам (модулям) с учетом профиля ООП магистратуры проблемной(ных) учебно-научно-производственной(ных) лаборатории(й), полигона(ов), бизнес-инкубатора(ов), студии(ий) для формирования у обучающихся профессиональных компетенций в соответствии с профилем ООП вуза.

При использовании электронных изданий вуз должен обеспечить каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Вуз должен быть обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Доступность к сетям типа Интернет должна быть обеспечена для каждого обучающегося.

## VIII. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ МАГИСТРАТУРЫ

8.1. Высшее учебное заведение обязано обеспечивать гарантию качества подготовки, в том числе путем:

разработки стратегии по обеспечению качества подготовки выпускников с привлечением представителей работодателей сферы сервиса;

мониторинга, периодического рецензирования образовательных программ;

разработки объективных процедур оценки уровня знаний и умений обучающихся, компетенций выпускников;

обеспечения компетентности преподавательского состава;

регулярного проведения самообследования по согласованным показателям для оценки своей деятельности (стратегии) и сопоставления с другими образовательными учреждениями с привлечением представителей работодателей сферы сервиса;

информирования общественности о результатах своей деятельности, планах, инновациях.

Оценка качества освоения ООП магистратуры должна включать текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся и итоговую государственную аттестацию выпускников.

8.2. Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по каждой дисциплине разрабатываются вузом самостоятельно и доводятся до сведения обучающихся в течение первого месяца обучения.

8.3. Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ООП магистратуры (текущая и промежуточная аттестация) создаются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций в соответствии с профилем ООП вуза. Фонды оценочных средств разрабатываются и утверждаются вузом.

Фонды оценочных средств должны быть полными и адекватными отображениями требований ФГОС ВПО по данному направлению подготовки, соответствовать целям и задачам ООП магистратуры и ее учебному плану. Они призваны обеспечивать оценку качества общекультурных и профессиональных компетенций, приобретаемых выпускником.

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения модулей, дисциплин, практик должны учитываться все виды связей между включенными в них знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у обучающихся компетенций по видам деятельности и степень общей готовности выпускников к профессиональной деятельности в сфере сервиса.

При проектировании оценочных средств необходимо предусматривать оценку способности обучающихся к творческой деятельности, их готовности вести поиск решения новых задач, связанных с недостаточностью конкретных специальных знаний и отсутствием общепринятых алгоритмов профессионального поведения.

Помимо индивидуальных оценок должны использоваться групповые и взаимооценки: рецензирование студентами работ друг друга; оппонирование студентами рефератов, проектов, дипломных, исследовательских работ; экспертные оценки группами, состоящими из студентов, преподавателей и работодателей сферы сервиса.

8.4. Обучающимся, представителям работодателей должна быть предоставлена возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса в целом, а также работы отдельных преподавателей.

8.5. Вузom должны быть созданы условия для максимального приближения системы оценивания и контроля компетенций магистров к условиям их будущей профессиональной деятельности. С этой целью кроме преподавателей конкретной дисциплины в качестве внешних экспертов должны активно использоваться работодатели (представители заинтересованных организаций), преподаватели, читающие смежные дисциплины.

8.6. Итоговая государственная аттестация направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС ВПО.

Итоговая государственная аттестация включает защиту выпускной квалификационной работы, а также государственный экзамен, устанавливаемый решением ученого совета вуза.

8.7. Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определяются высшим учебным заведением.

Выпускная квалификационная работа в соответствии с ООП магистратуры выполняется в виде магистерской диссертации в период прохождения практики и выполнения научно-исследовательской работы и представляет собой самостоятельную и логически завершенную выпускную квалификационную работу, связанную с решением задач того вида (видов) деятельности, к которой готовится магистр (научно-исследовательской, научно-педагогической, проектной, опытной, опытно-конструкторской, технологической, исполнительской, творческой).

Тематика выпускных квалификационных работ должна быть направлена на решение следующих профессиональных задач:

анализ информации, полученной на основе экспериментальных исследований в сфере сервиса с использованием современной вычислительной техники;

проектирование и проведение специализированных работ в области сервиса;

обработка и анализ получаемой опытно-экспериментальной информации, обобщение и систематизация результатов проведенных работ с использованием современной техники и технологии;

разработка нормативных методических и производственно-технологических документов процессов сервиса;

совершенствование и модернизация объектов сервиса.

При выполнении выпускной квалификационной работы обучающиеся должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные общекультурные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности; профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

8.8. Программа государственного экзамена разрабатывается вузами самостоятельно. Для объективной оценки компетенций выпускника тематика экзаменационных вопросов и заданий должна быть комплексной и соответствовать избранным разделам из различных учебных циклов, формирующих конкретные компетенции.

---