

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Министра образования
Российской Федерации

В.Д. Шадриков

" 27 " марта 2000 г.

Регистрационный номер 292 св/сп

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 230700 СЕРВИС

Квалификация - **специалист по сервису**

Вводится с момента утверждения

Москва 2000 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СПЕЦИАЛЬНОСТИ 230700 СЕРВИС

1.1. Специальность утверждена приказом Министерства образования Российской Федерации № 686 от 02 марта 2000 года.

1.2. Квалификация выпускника - специалист по сервису

Нормативный срок освоения основной образовательной программы подготовки специалиста по сервису по специальности 230700 СЕРВИС при очной форме обучения 5 лет.

1.3. Квалификационная характеристика выпускника

Сервис - это вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя посредством оказания индивидуальных услуг.

1.3.1. Область профессиональной деятельности выпускника индивидуальное обслуживание потребителя услуг.

1.3.2. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности **специалиста по сервису** являются человек и его потребности в индивидуальных услугах; способы и методы выявления и формирования этих потребностей с доведением их до устойчивого спроса в отношении различных индивидуальных услуг; методы моделирования, диагностики и разработки материальных объектов и услуг по индивидуальным заказам потребителя; технологические процессы, посредством которых выполняются индивидуальные заказы на услуги; оборудование, машины, приборы и их системы для осуществления технологических процессов сервиса.

1.3.3. Виды и задачи профессиональной деятельности

Специалист по сервису в соответствии с фундаментальной и специальной подготовкой может выполнять следующие виды профессиональной деятельности:

а) сервисная:

- анализ заказа на услуги, проведение экспертизы и (или) диагностики;
- исследование возможностей и методов оказания услуги;
- разработка проекта и технологии оказания услуги;
- установление и обеспечение необходимого качества услуги;
- согласование, оформление и доведение услуги до потребителя.

б) производственно-технологическая:

- организация приема заказа на оказание услуги;
- разработка комплексных вариантов проекта оказания услуги;
- разработка проекта оказания услуги;

- нахождение компромиссных решений в условиях многокритериальности процесса оказания услуги;
- разработка технического задания, технического предложения, технического описания;
- организация технологического процесса для исполнения услуги;
- выбор специального оборудования и технических средств для оказания услуги;
- использование информационных технологий для решения задач технологического процесса оказания услуги;
- разработка процесса оказания услуги;
- оптимальное использование материальных и энергетических ресурсов, исходя из требуемого уровня качества оказываемой услуги;
- организация и эффективное осуществление входного и выходного контроля качества процесса оказания услуги, параметров технологических процессов, используемых материальных объектов и систем сервиса;
- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных видов услуг;

в) организационно-управленческая:

- организация сервисной деятельности предприятий; принятие управленческих решений по оказанию услуги; оптимизация выбора состава технологического оборудования и технических средств, необходимых для оказания услуг требуемого ассортимента и обеспечения их качества;
- организация контактной зоны для общения с потребителем услуги; подбор сотрудников, обладающих психологической устойчивостью для работы с потребителем услуги; нахождение компромисса с потребителем по возможностям и требуемому качеству оказания услуги;
- планирование сервисной деятельности предприятий, прогнозирование развития предприятия при изменении ассортимента услуг; прогнозирование изменений на рынке услуг;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

г) научно – исследовательская:

- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- моделирование технологических процессов оказания услуги;
- разработка стратегии и алгоритмов обслуживания;
- исследование психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- исследование и разработка методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг.

1.4. Возможности продолжения образования выпускника

Специалист по сервису, освоивший основную образовательную программу высшего профессионального образования по специальности 230700 СЕРВИС, подготовлен для продолжения образования в аспирантуре.

2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ АБИТУРИЕНТА

2.1. Предшествующий уровень образования абитуриента – среднее (полное) общее образование.

2.2. Абитуриент должен иметь документ государственного образца о среднем (полном) общем образовании или среднем профессиональном образовании, или начальном профессиональном образовании, если в нем есть запись о получении предъявителем среднего (полного) общего образования, или высшем профессиональном образовании.

3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 230700 СЕРВИС

3.1. Основная образовательная программа подготовки **специалиста по сервису** разрабатывается на основании настоящего государственного образовательного стандарта и включает в себя учебный план, программы учебных дисциплин, программы учебных и производственных практик.

3.2. Требования к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы подготовки **специалиста по сервису**, к условиям ее реализации и срокам ее освоения определяются настоящим государственным образовательным стандартом.

3.3. Основная образовательная программа подготовки **специалиста по сервису** состоит из дисциплин федерального компонента, дисциплин национально-регионального (вузовского) компонента, дисциплин по выбору студента, а также факультативных дисциплин. Дисциплины и курсы по выбору студента в каждом цикле должны содержательно дополнять дисциплины, указанные в федеральном компоненте цикла.

3.4. Основная образовательная программа подготовки **специалиста по сервису** должна предусматривать изучение студентом следующих циклов дисциплин и итоговую государственную аттестацию:

- цикл ГСЭ - Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины;
- цикл ЕН - Общие математические и естественнонаучные дисциплины;
- цикл ОПД - Общепрофессиональные дисциплины;
- цикл ДС - Дисциплины специализации;
- ФТД - Факультативы.

3.5. Содержание национально-регионального компонента основной образовательной программы подготовки **специалиста по сервису** должно обеспечивать подготовку выпускника в соответствии с квалификационной характеристикой, установленной настоящим государственным образовательным стандартом.

4.ТРЕБОВАНИЯ К ОБЯЗАТЕЛЬНОМУ МИНИМУМУ СОДЕРЖАНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СЕРВИСУ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 230700 СЕРВИС

Индекс	Наименование дисциплин и их основные разделы	Всего часов
1	2	3
ГСЭ	Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины	1800
ГСЭ.Ф.00	Федеральный компонент	1260
ГСЭ.Ф.01	<p>Иностранный язык</p> <p>Специфика артикуляции звуков, интонации, акцентуации и ритма нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения, характерные для сферы профессиональной коммуникации; чтение транскрипции. Лексический минимум в объеме 4000 учебных лексических единиц общего и терминологического характера.</p> <p>Понятие дифференциации лексики по сферам применения (бытовая, терминологическая, общенаучная, официальная и другая).</p> <p>Понятие о свободных и устойчивых словосочетаниях, фразеологических единицах.</p> <p>Понятие об основных способах словообразования. Грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении; основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.</p> <p>Понятие об обиходно-литературном, официально-деловом, научном стилях, стиле художественной литературы. Основные особенности научного стиля.</p> <p>Культура и традиции стран изучаемого языка, правила речевого этикета.</p> <p>Говорение. Диалогическая и монологическая речь с использованием наиболее употребительных и относительно простых лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения. Основы публичной речи (устное сообщение, доклад). Аудирование. Понимание диалогической и монологической речи в сфере бытовой и профессиональной коммуникации. Чтение. Виды текстов: несложные прагматические тексты и тексты по широкому и узкому профилю специальности.</p>	340

	Письмо. Виды речевых произведений: аннотация, реферат, тезисы, сообщения, частное письмо, деловое письмо, биография.	
ГСЭ.Ф.02	<p>Физическая культура</p> <p>Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов. Ее социально-биологические основы. Физическая культура и спорт как социальные феномены общества. Законодательство Российской Федерации о физической культуре и спорте. Физическая культура личности.</p> <p>Основы здорового образа жизни студента. Особенности использования средств физической культуры для оптимизации работоспособности.</p> <p>Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания.</p> <p>Спорт. Индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов.</p> <p>Основы методики самостоятельных занятий и самоконтроль за состоянием своего организма.</p>	408
ГСЭ.Ф.03	<p>Отечественная история</p> <p>Сущность, формы, функции исторического знания. Методы и источники изучения истории. Понятие и классификация исторического источника. Отечественная историография в прошлом и настоящем: общее и особенное.</p> <p>Методология и теория исторической науки. История России – неотъемлемая часть всемирной истории.</p> <p>Античное наследие в эпоху Великого переселения народов. Проблема этногенеза восточных славян. Основные этапы становления государственности. Древняя Русь и кочевники. Византийско-древнерусские связи. Особенности социального строя Древней Руси. Этнокультурные и социально-политические процессы становления русской государственности. Принятие христианства. Распространение ислама. Эволюция восточнославянской государственности в XI-XII вв. Социально-политические изменения в русских землях в XIII-XV вв. Русь и Орда: проблемы взаимовлияния.</p> <p>Россия и средневековые государства Европы и Азии. Специфика формирования единого российского государства. Возвышение Москвы. Формирование сословной системы организации общества. Реформы Петра I. Век Екатерины. Предпосылки и особенности складывания российского абсолютизма. Дискуссии о генезисе самодержавия.</p> <p>Особенности и основные этапы экономического развития России. Эволюция форм собственности на землю. Структура феодального землевладения. Крепостное право в России. Мануфактурно-промышленное производство. Становление индустриального общества в России: общее и особенное.</p> <p>Общественная мысль и особенности общественного движения России XIX в. Реформы и реформаторы в России. Русская культура XIX века и ее вклад в мировую культуру.</p> <p>Роль XX столетия в мировой истории. Глобализация общественных процессов. Проблема экономического роста и модернизации. Революции и реформы. Социальная трансформация общества.</p>	

	<p>Столкновение тенденций интернационализма и национализма, интеграции и сепаратизма, демократии и авторитаризма.</p> <p>Россия в начале XX в. Объективная потребность индустриальной модернизации России. Российские реформы в контексте общемирового развития в начале века. Политические партии России: генезис, классификация, программы, тактика.</p> <p>Россия в условиях мировой войны и общенационального кризиса. Революция 1917 г. Гражданская война и интервенция, их результаты и последствия. Российская эмиграция. Социально-экономическое развитие страны в 20-е гг. НЭП. Формирование однопартийного политического режима.</p> <p>Образование СССР. Культурная жизнь страны в 20-е гг. Внешняя политика.</p> <p>Курс на строительство социализма в одной стране и его последствия. Социально-экономические преобразования в 30-е гг. Усиление режима личной власти Сталина. Сопротивление сталинизму. СССР накануне и в начальный период второй мировой войны. Великая Отечественная война.</p> <p>Социально-экономическое развитие, общественно-политическая жизнь, культура, внешняя политика СССР в послевоенные годы. Холодная война.</p> <p>Попытки осуществления политических и экономических реформ. НТР и ее влияние на ход общественного развития.</p> <p>СССР в середине 60-80-х гг.: нарастание кризисных явлений.</p> <p>Советский Союз в 1985-1991 гг. Перестройка. Попытка государственного переворота 1991 г. и ее провал. Распад СССР. Беловежские соглашения. Октябрьские события 1993 г. Становление новой российской государственности (1993-1999гг.).</p> <p>Россия на пути радикальной социально-экономической модернизации. Культура в современной России. Внешнеполитическая деятельность в условиях новой геополитической ситуации.</p>	
ГСЭ.Ф.04	<p>Культурология</p> <p>Структура и состав современного культурологического знания. Культурология и философия культуры, социология культуры, культурная антропология. Культурология и история культуры. Теоретическая и прикладная культурология. Методы культурологических исследований. Основные понятия культурологии: культура, цивилизация, морфология культуры, функции культуры, субъект культуры, культурогенез, динамика культуры, язык и символы культуры, культурные коды, межкультурные коммуникации, культурные ценности и нормы, культурные традиции, культурная картина мира, социальные институты культуры, культурная самоидентичность, культурная модернизация. Типология культур. Этническая и национальная, элитарная и массовая культуры. Восточные и западные типы культур. Специфические и "срединные" культуры. Локальные культуры. Место и роль России в мировой культуре. Тенденции культурной универсализации в мировом современном процессе. Культура и природа. Культура и общество. Культура и глобальные проблемы современности. Культура и личность. Инкультурация и социализация.</p>	

ГСЭ.Ф.05	<p>Политология</p> <p>Объект, предмет и метод политической науки. Функции политологии. Политическая жизнь и властные отношения. Роль и место политики в жизни современных обществ. Социальные функции политики. История политических учений. Российская политическая традиция: истоки, социокультурные основания, историческая динамика. Современные политологические школы. Гражданское общество, его происхождение и особенности. Особенности становления гражданского общества в России. Институциональные аспекты политики. Политическая власть. Политическая система. Политические режимы, политические партии, электоральные системы. Политические отношения и процессы. Политические конфликты и способы их разрешения. Политические технологии. Политический менеджмент. Политическая модернизация. Политические организации и движения. Политические элиты. Политическое лидерство. Социокультурные аспекты политики. Мировая политика и международные отношения. Особенности мирового политического процесса. Национально-государственные интересы России в новой геополитической ситуации. Методология познания политической реальности. Парадигмы политического знания. Экспертное политическое знание; политическая аналитика и прогнозика.</p>	
ГСЭ.Ф.06	<p>Правоведение</p> <p>Государство и право. Их роль в жизни общества. Норма права и нормативно-правовые акты. Основные правовые системы современности. Международное право как особая система права. Источники российского права. Закон и подзаконные акты. Система российского права. Отрасли права. Правонарушение и юридическая ответственность. Значение законности и правопорядка в современном обществе. Правовое государство. Конституция Российской Федерации – основной закон государства. Особенности федеративного устройства России. Система органов государственной власти в Российской Федерации. Понятие гражданского правоотношения. Физические и юридические лица. Право собственности. Обязательства в гражданском праве и ответственность за их нарушение. Наследственное право. Брачно-семейные отношения. Взаимные права и обязанности супругов, родителей и детей. Ответственность по семейному праву. Трудовой договор (контракт). Трудовая дисциплина и ответственность за ее нарушение. Административные правонарушения и административная ответственность. Понятие преступления. Уголовная ответственность за совершение преступлений. Экологическое право. Особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности. Правовые основы защиты государственной тайны. Законодательные и нормативно-правовые акты в области защиты информации и государственной тайны.</p>	

ГСЭ.Ф.07	<p>Психология и педагогика</p> <p>Психология: предмет, объект и методы психологии. Место психологии в системе наук. История развития психологического знания и основные направления в психологии. Индивид, личность, субъект, индивидуальность. Психика и организм. Психика, поведение и деятельность. Основные функции психики. Развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза. Мозг и психика. Структура психики. Соотношение сознания и бессознательного. Основные психические процессы. Структура сознания. Познавательные процессы. Ощущение. Восприятие. Представление. Воображение. Мышление и интеллект. Творчество. Внимание. Мнемические процессы. Эмоции и чувства. Психическая регуляция поведения и деятельности. Общение и речь. Психология личности. Межличностные отношения. Психология малых групп. Межгрупповые отношения и взаимодействия.</p> <p>Личность человека, как устойчивая система общественно-значимых черт его характера и индивидуально-типологических особенностей, предъявляемых им во взаимодействии с другим человеком.</p> <p>Различные подходы к определению личности человека и к установлению его структуры. Система социально-биологических подструктур личности человека по А.Г. Гройсману. Направленность личности: система мотивов, взгляды, мировоззрение, уже сформированный жизненный опыт, нравственные ориентиры и ценности, потребности, материальные возможности.</p> <p>Потребности человека. Виды потребностей: биологические, социальные, идеальные. Социализация потребностей. Способы удовлетворения потребностей безопасных для человека и общества в целом: сроки, нормы удовлетворения.</p> <p>Психология делового общения и взаимодействия.</p> <p>Общее представление о психологическом общении. Функции, механизмы, средства, структура общения как науки. Профессиональное общение. Роль и место общения в структуре делового взаимодействия. Взаимосвязь общения с учетом индивидуальных особенностей человека.</p> <p>Взаимное познание в процессе взаимодействия с партнерами по общению. Методика самопознания. Формирование индивидуального стиля общения. Речевые уровни уверенного поведения.</p> <p>Технология общения в различных деловых ситуациях. Субъектная, предметная, инструментальная и процедурная составляющие технологии общения.</p> <p>Вербальные – невербальные, рецептивные – продуктивные коммуникативные умения. Психотехника общения.</p> <p>Педагогика: объект, предмет, задачи, функции, методы педагогики. Основные категории педагогики: образование, воспитание, обучение, педагогическая деятельность, педагогическое взаимодействие, педагогическая технология, педагогическая задача.</p> <p>Образование, как общечеловеческая ценность, образование как социокультурный феномен и педагогический процесс. Образовательная система России. Цели, содержание, структура непрерывного образования, единство образования и самообразование.</p> <p>Педагогический процесс. Образовательная, воспитательная и раз-</p>	
----------	---	--

	<p>визуальная функция обучения.</p> <p>Воспитание в педагогическом процессе.</p> <p>Общие формы организации учебной деятельности. Урок, лекция, семинарские, практические и лабораторные занятия, диспут, конференция, зачет, экзамен, факультативные занятия, консультация.</p> <p>Методы, приемы, средства организации и управления педагогическим процессом.</p> <p>Семья как субъект педагогического взаимодействия и социокультурная среда воспитания и развития личности. Управление образовательными системами.</p>	
ГСЭ.Ф.08	<p>Русский язык и культура речи</p> <p>Стили современного русского литературного языка. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка.</p> <p>Речевое взаимодействие. Основные единицы общения. Устная и письменная разновидности литературного языка. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Функциональные стили современного русского языка. Взаимодействие функциональных стилей.</p> <p>Научный стиль. Специфика использования элементов различных языковых уровней в научной речи. Речевые нормы учебной и научной сфер деятельности.</p> <p>Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие. Языковые формулы официальных документов. Приемы унификации языка служебных документов. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи. Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. Язык и стиль инструктивно-методических документов. Реклама в деловой речи. Правила оформления документов. Речевой этикет в документе.</p> <p>Жанровая дифференциация и отбор языковых средств в публицистическом стиле. Особенности устной публичной речи. Оратор и его аудитория.</p> <p>Основные виды аргументов. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Основные приемы поиска материала и виды вспомогательных материалов. Словесное оформление публичного выступления. Понятливость, информативность и выразительность публичной речи.</p> <p>Разговорная речь в системе функциональных разновидностей русского литературного языка. Условия функционирования разговорной речи, роль внеязыковых факторов.</p> <p>Культура речи. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения.</p>	
ГСЭ.Ф.09	<p>Социология</p> <p>Предыстория и социально-философские предпосылки социологии как науки. Социологический проект О. Конта. Классические социологические теории. Современные социологические теории. Русская социологическая мысль. Общество и социальные институты. Мировая система и процессы глобализации.</p> <p>Социальные группы и общности. Виды общностей. Общность и</p>	

	<p>личность. Малые группы и коллективы. Социальная организация. Социальные движения. Социальное неравенство, стратификация и социальная мобильность. Понятие социального статуса.</p> <p>Социальное взаимодействие и социальные отношения. Общественное мнение как институт гражданского общества.</p> <p>Культура как фактор социальных изменений. Взаимодействие экономики, социальных отношений и культуры.</p> <p>Личность как социальный тип. Социальный контроль и девиация.</p> <p>Личность как деятельный субъект.</p> <p>Социальные изменения. Социальные революции и реформы. Концепция социального прогресса. Формирование мировой системы.</p> <p>Место России в мировом сообществе. Методы социологического исследования.</p>	
ГСЭ.Ф.10	<p>Философия</p> <p>Предмет философии. Место и роль философии в культуре. Становление философии. Основные направления, школы философии и этапы ее исторического развития. Структура философского знания.</p> <p>Учение о бытии. Монистические и плюралистические концепции бытия, самоорганизация бытия. Понятия материального и идеального. Пространство, время. Движение и развитие, диалектика. Детерминизм и индетерминизм. Динамические и статистические закономерности. Научные, философские и религиозные картины мира.</p> <p>Человек, общество, культура. Человек и природа. Общество и его структура. Гражданское общество и государство. Человек в системе социальных связей. Человек и исторический процесс; личность и массы, свобода и необходимость. Формационная и цивилизационная концепции общественного развития.</p> <p>Смысл человеческого бытия. Насилие и ненасилие. Свобода и ответственность. Мораль, справедливость, право. Нравственные ценности. Представления о совершенном человеке в различных культурах. Эстетические ценности и их роль в человеческой жизни. Религиозные ценности и свобода совести.</p> <p>Сознание и познание. Сознание, самосознание и личность. Познание, творчество, практика. Вера и знание. Понимание и объяснение. Рациональное и иррациональное в познавательной деятельности. Проблема истины. Действительность, мышление, логика и язык. Научное и вненаучное знание. Критерии научности. Структура научного познания, его методы и формы. Рост научного знания. Научные революции и смены типов рациональности. Наука и техника.</p> <p>Будущее человечества. Глобальные проблемы современности. Взаимодействие цивилизаций и сценарии будущего.</p>	

ГСЭ.Ф.11	<p>Экономика</p> <p>Введение в экономическую теорию. Блага. Потребности, ресурсы. Экономический выбор. Экономические отношения. Экономические системы. Основные этапы развития экономической теории. Методы экономической теории.</p> <p>Микроэкономика. Рынок. Спрос и предложение. Потребительские предпочтения и предельная полезность. Факторы спроса. Индивидуальный и рыночный спрос. Эффект дохода и эффект замещения. Эластичность. Предложение и его факторы. Закон убывающей предельной производительности.</p> <p>Эффект масштаба. Виды издержек. Фирма. Выручка и прибыль. Принцип максимизации прибыли. Предложение совершенно конкурентной фирмы и отрасли. Эффективность конкурентных рынков. Рыночная власть. Монополия. Монополистическая конкуренция. Олигополия. Антимонопольное регулирование. Спрос на факторы производства. Рынок труда. Спрос и предложение труда. Заработная плата и занятость. Рынок капитала. Процентная ставка и инвестиции. Рынок земли. Рента. Общее равновесие и благосостояние. Распределение доходов. Неравенство. Внешние эффекты и общественные блага. Роль государства.</p> <p>Макроэкономика. Национальная экономика как целое. Кругооборот доходов и продуктов. ВВП и способы его измерения. Национальный доход. Располагаемый личный доход. Индексы цен. Безработица и ее формы. Инфляция и ее виды. Экономические циклы. Макроэкономическое равновесие.</p> <p>Совокупный спрос и совокупное предложение. Стабилизационная политика. Равновесие на товарном рынке. Потребление и сбережения. Инвестиции.</p> <p>Государственные расходы и налоги. Эффект мультипликатора. Бюджетно-налоговая политика. Деньги и их функции. Равновесие на денежном рынке. Денежный мультипликатор. Банковская система. Денежно-кредитная политика. Экономический рост и развитие. Международные экономические отношения. Внешняя торговля и торговая политика. Платежный баланс. Валютный курс.</p> <p>Особенности переходной экономики России. Приватизация. Формы собственности. Предпринимательство. Теневая экономика. Рынок труда. Распределение и доходы. Преобразования в социальной сфере. Структурные сдвиги в экономике. Формирование открытой экономики.</p>	
ГСЭ.Р.00	Национально-региональный (вузовский) компонент	270
ГСЭ.В.00	Дисциплины и курсы по выбору студента, устанавливаемые вузом	270
ЕН	Общие математические и естественнонаучные дисциплины	1800
ЕН.Ф.00	Федеральный компонент	1440
ЕН.Ф.01	<p>Математика</p> <p>Аналитическая геометрия и линейная алгебра; последовательности и ряды; дифференциальное и интегральное исчисления; векторный анализ; гармонический анализ; дифференциальные уравнения; численные методы; функции комплексного переменного; элементы функционального анализа; вероятность и статистика:</p>	600

	<p>теория вероятностей, статистические методы обработки экспериментальных данных.</p> <p>Специальные разделы математики: Математическая логика: калькуляция высказываний, калькуляция предикатов; комбинаторика: основные комбинаторные функции, формулы бинома и полиномы, подставка, размещения, сочетание; теория игр; математическое программирование; линейное и динамическое программирование, применение математического программирования в сервисе; теория массового обслуживания; элементы числовых методов: погрешности, вычислительные методы, реализация численной модели в сервисе; методы обработки экспериментальных данных.</p>	
ЕН.Ф.02	<p>Информатика</p> <p>Понятие информации, общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации; технические и программные средства реализации информационных процессов; модели решения функциональных и вычислительных задач; алгоритмизация и программирование; языки программирования высокого уровня; базы данных; программное обеспечение и технологии программирования; локальные и глобальные сети ЭВМ; компьютерный практикум. Защита информации.</p>	200
ЕН.Ф.03	<p>Физика</p> <p>Физические основы механики; понятие состояния в классической механике, уравнения движения, законы сохранения, основы релятивистской механики, принцип относительности в механике, кинематика и динамика твердого тела, жидкостей и газов; электричество и магнетизм; электростатика и магнитостатика в вакууме и веществе, уравнения Максвелла в интегральной и дифференциальной форме, материальные уравнения, квазистационарные токи, принцип относительности в электродинамике; физика колебаний и волн; гармонический и негармонический осциллятор, физический смысл спектрального разложения, кинематика волновых процессов, нормальные моды, интерференция и дифракция волн, элементы Фурье-оптики; квантовая физика; корпускулярно-волновой дуализм, принцип неопределенности, квантовые состояния, суперпозиции, квантовые уравнения движения, операторы физических величин, энергетический спектр атомов и молекул, статистическая физика и термодинамика: три начала термодинамики, термодинамические функции состояния, фазовые равновесия и фазовые превращения, элементы неравновесной термодинамики, классическая и квантовые статистики, кинематические явления, системы заряженных частиц, конденсированное состояние. Физический практикум.</p>	350
ЕН.Ф.04	<p>Химия</p> <p>Основные понятия химии. Состав, строение и свойства атомов химических элементов. Периодический закон Д.И. Менделеева. Химическая связь. Методы валентных связей и молекулярных орбиталей. Химическая связь в комплексных соединениях. Межмолекулярное взаимодействие. Водородная связь. Агрегатное состояние веществ. Растворы неэлектролитов и их свойства. Элементы химической термодинамики, закон Гесса, понятие о химической кинетике, основы катализа. Химическое равновесие, принцип Ле-</p>	190

	Шателье. Теория электролитической диссоциации Аррениуса, растворы электролитов и их свойства. Закон разбавления Оствальда. Произведение растворимости. Протолитическое равновесие, водородный показатель. Гидролиз солей. Химия комплексных соединений. Окислительно-восстановительные реакции, стандартные электродные потенциалы, гальванические элементы, электролиз. Классы органических и неорганических соединений; общая характеристика химических элементов и их соединений. Нахождение элементов в природе. Получение, свойства простых веществ. Химические системы и процессы, коррозия, реакционная способность веществ, их идентификация; химические свойства материалов, применяемых при изготовлении и эксплуатации изделий сервиса. Природные химические соединения. Использование химических соединений в технологиях сервиса. Химический практикум.	
ЕН.Ф.05	Экология Биосфера и человек: структура биосферы, экосистемы, взаимоотношения организма и среды, экология и здоровье человека; глобальные проблемы окружающей среды, экологические принципы рационального использования природных ресурсов и охраны природы; основы экономики природопользования; экозащитная техника и технологии; основы экологического права, профессиональная ответственность; международное сотрудничество в области охраны окружающей среды.	100
ЕН.Р.00	Национально-региональный (вузовский) компонент	180
ЕН.В.00	Дисциплины по выбору студента, устанавливаемые вузом	180
ОПД	Общепрофессиональные дисциплины	2150
ОПД.Ф.00	Федеральный компонент	1750
ОПД.Ф.01	Человек и его потребности (Сервисология) Комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы; основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью; экологии культуры человека, космической антропозологии; классические научные идеи духовно-культурной деятельности; культурного творчества социоприродных измерений человека; индивидуальные психические, физиологические особенности человека –основа запросов и потребностей человека; социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания; структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов; социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости; методы удовлетворения потребностей сферой бытового обслуживания, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.	100
ОПД.Ф.02	Сервисная деятельность Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития	100

	<p>сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервиса в России. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.</p> <p>Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Разновидность услуг и их характеристика. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.</p>	
ОПД.Ф.03	<p>Психодиагностика</p> <p>Общее представление о методах в психологии. Методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.</p> <p>Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; диагностика потребителя до начала контакта с ним.</p> <p>Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения. Составление социально-психологического паспорта личности потребителя.</p> <p>Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспетации (ожидание), эмпатия, общительность. Выделение главных психологических особенностей потребителя – партнера по общению.</p>	80
ОПД.Ф.04	<p>Психологический практикум</p> <p>Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо. Внутреннее (системы взглядов, убеждений и т.д.) и внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведение. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг. Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя. Содержание и разновидности внешнего облика человека: мобилизация, как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз.</p> <p>Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.</p> <p>Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия. Тренинги: по диагностике поведения, по практическому оказанию влияния на человека своим поведением.</p>	100
ОПД.Ф.05	<p>Профессиональная этика и этикет</p> <p>Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Нормативные образцы личности. Понятие профессиональной этики. Этика сферы бизнеса и услуг. Управленческая этика. Этика партнерских отношений.</p> <p>Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Поведение в общественных местах. Формы обращения людей друг к другу. Искусство переговоров. Эпистолярный и телефонный этикет.</p>	70

ОПД.Ф.06	<p>Системный анализ в сервисе</p> <p>Понятие и типы систем; построение математических моделей инфраструктуры и производственных объектов, процессов сервиса; критерии управления, ориентированного на удовлетворение запросов и потребностей человека; приобретение практических навыков создания модели инфраструктуры сервиса региона; моделирование деятельности специализированных объектов бытового и коммунального обслуживания товаров народного потребления; комплексная оценка влияния товаров и услуг на комфорт и безопасность потребителей.</p>	70
ОПД.Ф.07	<p>Информационные технологии в сервисе. Оргтехника</p> <p>Современные виды информационного обслуживания. Принципы автоматизации и электронизации учреждений: электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф), каналы и сети электронной почты.</p> <p>Офисное оборудование. Ксерокс. Факсимильный аппарат. Автоответчик.</p> <p>Персональные средства. Периферийные устройства персональных компьютеров. Устройства ввода. Устройства вывода. Принтеры. Плоттеры. Сетевые устройства. Модемы. Средства мультимедиа. Средства презентаций.</p> <p>Концепция развития средств связи индивидуального назначения. Электросвязь. Основы телефонии. Сотовая, транкинговая и пейджинговая связь. Сервисное обеспечение оргтехники.</p>	120
ОПД.Ф.08	<p>Менеджмент и маркетинг в сервисе</p> <p>Менеджмент: рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Специфика менеджмента в сфере сервиса: цели и задачи управления предприятием сферы сервиса, организация работы по управлению предприятием, система коммуникаций, стратегическое и текущее планирование, методы принятия решений, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса, качество менеджера, работа менеджера, создание системы мотивации труда, организация контроля за деятельностью подчиненных, инновационная программа менеджера, риск-менеджмент, этика делового общения; управление конфликтами; психология менеджмента; внешние связи и возможности менеджмента, налаживание взаимовыгодного сотрудничества.</p> <p>Маркетинг: маркетинг как инструмент развития сферы сервиса в условиях рыночной экономики: понятие сущности маркетинга, маркетинговая стратегия, система маркетинга, ее особенности в сфере сервиса, исследования рынка услуг, политика цен, продвижение услуг, маркетинг-микс и маркетинговый контроль, организация и деятельность маркетинговой службы предприятия сферы сервиса, маркетинговая коммуникация, международный маркетинг, внешнеэкономический маркетинг – особая составная часть маркетинга, специфика международного маркетинга в России.</p>	100
ОПД.Ф.09	<p>Предпринимательская деятельность</p> <p>Спрос, потребительский выбор, издержки производства, формы</p>	80

	конкуренции, структура бизнеса, распределение доходов; развитие производства, обновление ассортимента товаров и услуг; экономические и правовые аспекты предпринимательства.	
ОПД.Ф.10	<p>Прогнозирование и планирование в сервисе</p> <p>Прогнозирование и планирование в рыночной экономике. Методология и организация прогнозирования и планирования сферы услуг. Возможности его использования в Российской Федерации на современном этапе ее развития. Прогнозирование и регулирование социального развития в условиях рыночной экономики. Основы прогнозирования и регулирования процессов взаимодействия общества и природы. Прогнозирование и формирование темпов, пропорций, структуры народного хозяйства, его эффективности в условиях рыночных отношений. Национальные счета как инструменты прогнозирования и регулирования темпов, структуры и пропорций народного хозяйства. Прогнозирование и регулирование развития социально-экономической инфраструктуры региона в условиях рыночной экономики. Прогнозирование и регулирование процессов формирования и использования финансовых и кредитных ресурсов на уровне регионов. Прогнозирование и регулирование процессов формирования межрегиональных и внешнеэкономических связей. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса. Прогнозирование спроса и предложения на услуги. Разработка плана предприятия сервиса. Составление плана оказания услуг. Ресурсное обеспечение производственных программ предприятия. Планирование издержек предприятия и финансовых результатов деятельности предприятия.</p>	100
ОПД.Ф.11	<p>Компьютерная графика</p> <p>Основы геометрического и компьютерного моделирования изделий и услуг в сервисе. Задачи и требования геометрического и компьютерного моделирования. Программные средства, виды и структура баз данных.</p> <p>Методы преобразования изображений изделий и услуг в сервисе. Категории изображения. Стандарты и ЕСКД: основные положения, правила выполнения и оформления изображений. Графические изображения изделий и услуг. Порядок их обсуждения с потребителем изделий и услуг.</p>	120
ОПД.Ф.12	<p>Основы функционирования систем сервиса</p> <p>Системы сервиса и их характеристика. Надежность функционирования систем сервиса. Основы функционирования машин, приборов, аппаратов, устройств и их элементов, используемых в системах сервиса. Кинематические характеристики механизмов. Типы передач, виды передаточных механизмов и их характеристики. Типы соединения деталей. Устойчивость движения машинных агрегатов. Основы виброзащиты машин. Основы конструирования и расчета деталей машин.</p> <p>Основы функционирования преобразовательной и аналоговой электронной техники, импульсных электронных устройств, цифровой электроники, микросхем и интегральных схем, электрических машин и электроприводов. Механическая и нагрузочная характеристики. Режимы работы; нагрузочные диаграммы и выбор мощности двигателя.</p>	410

	Эксплуатационные параметры действия систем сервиса.	
ОПД.Ф.13	<p>Материаловедение</p> <p>Закономерности формирования структуры материалов; строение и свойства материалов, применяемых в сервисе; технологическая обработка: химическая, термическая и другие виды обработки; виды и классификация применяемых материалов; отечественная и международная система обозначений материалов, их совместимость и взаимозаменяемость; требования к материалам; понятие о производстве и свойствах применяемых материалов; изменения свойств материалов во времени; технология восстановления материалов и вторичное их использование.</p>	120
ОПД.Ф.14	<p>Метрология, стандартизация и сертификация</p> <p>Теоретические основы метрологии. Основные понятия, связанные с объектами измерения: свойство, величина, количественные и качественные проявления свойств объектов материального мира. Основные понятия, связанные со средствами измерений (СИ). Закономерности формирования результата измерения, понятие погрешности, источники погрешностей. Понятие многократного измерения. Алгоритмы обработки многократных измерений. Понятие метрологического обеспечения. Организационные, научные и методические основы метрологического обеспечения. Правовые основы обеспечения единства измерений. Основные положения закона РФ об обеспечении единства измерений. Структура и функции метрологической службы предприятия, организации, учреждения, являющихся юридическими лицами.</p> <p>Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Правовые основы стандартизации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные положения государственной системы стандартизации ГСС. Научная база стандартизации. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации. Качество продукции и защита потребителя. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории. Аккредитация органов по сертификации и испытательных (измерительных) лабораторий. Сертификация услуг. Сертификация систем качества.</p>	80
ОПД.Ф.15	<p>Безопасность жизнедеятельности</p> <p>Безопасность труда как составная часть антропогенной экологии; источники антропогенных факторов; параметры микроклимата производственной среды; источники загрязнения воздуха; механические и акустические колебания; электромагнитные поля; ионизирующее излучение; видимый диапазон электромагнитных излучений; действие электрического тока на организм человека; защита от поражения электрическим током; пожарная безопасность; принципы возникновения и классификация чрезвычайных ситуаций; размеры и структура зон поражения; особенности ава-</p>	100

	рий на объектах атомной энергетики; организация и проведение защитных мер при внезапном возникновении чрезвычайных ситуаций; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности.	
ОПД.Р.00	Национально-региональный (вузовский) компонент	200
ОПД.В.00	Дисциплины и курсы по выбору студентов, устанавливаемые вузом	200
ДС.00	Дисциплины специализации (включают в себя и дисциплины специальности)	2062
ДС.01	Дисциплины специальности	800
ДС.01.01	Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса. Категоризм предприятий сервиса. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса. Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики. Организация проведения экспертизы и диагностики.	120
ДС.01.02	Технологические процессы в сервисе Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя. Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса. Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: механические способы, гидромеханические, тепловые, биохимические, электромагнитные и тому подобные. Технологический цикл формирования услуг, используемые технические средства. Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами с целью удовлетворения потребностей индивидуального потребителя. Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса.	240
ДС.01.03	Технические средства предприятий сервиса Оборудование и технические средства, применяемые на предприятиях сервиса, в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг. Назначение, устройство и принципы действия технических средств и их составных элементов; технико-эксплуатационные свойства и их изменение в процессе эксплуатации; типоразмерные ряды конструкций; технические характеристики, рабочие процессы основных типов технических средств и их составных элементов; стандартизация и унификация. Функциональные и принципиальные схемы технических средств, технологических машин и оборудования; анализ и синтез механизмов; общие принципы конструктивной реализации функциональных задач; автоматизация технологических процессов; надежность технических средств, машин и оборудования сервиса. Направления совершенствования технических средств предприя-	200

	тий сервиса.	
ДС.01.04	<p>Системы автоматизированного проектирования в сервисе</p> <p>Методология автоматизированного проектирования технологических процессов сервиса. Принципы, составные части и схемы процесса проектирования. Математическое обеспечение типовых процедур анализа и синтеза проектируемых объектов. Математическое моделирование и анализ при проектировании сложных технических и технологических процессов и устройств сервиса. Методы получения математических моделей систем с использованием теории графов в задачах функционального, схмотехнического, конструкторского и технологического проектирования объектов сервиса.</p> <p>Основы построения, состав и структура типовых систем автоматизированного проектирования. Технические средства автоматизации проектирования. Информационное, лингвистическое, программное, методическое и организационное обеспечение систем автоматизированного проектирования в сервисе.</p>	120
ДС.01.05	<p>Проектирование процесса оказания услуг</p> <p>Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типажи предприятий, оборудования. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям; ресурсосбережение и обеспечение экологических требований; особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций; порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.</p>	120
ДС.00	Дисциплины специализации	1262
ФТД.00	Факультативы	450
ФТД.01	Военная подготовка	450
Всего часов теоретического обучения		8262 часа

5. СРОКИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫПУСКНИКА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 230700 СЕРВИС

5.1. Срок освоения основной образовательной программы подготовки **специалиста по сервису** при очной форме обучения составляет 260 недель, в том числе:

- теоретическое обучение, включая научно-исследовательскую работу студентов, практикумы, в том числе лабораторные – не менее 153 недель;
- экзаменационные сессии - не менее 15 недель;
- практики - не менее 14 недель,

в том числе:

- учебная практика - не менее 4 недель;
- профессионально-ориентированная практика - не менее 6 недель;
- преддипломная практика - не менее 4 недель;
- итоговая государственная аттестация, включая подготовку и защиту выпускной квалификационной работы - не менее 16 недель;
- каникулы (включая 8 недель последипломного отпуска) - не менее 38 недель.

5.2. Для лиц, имеющих среднее (полное) общее образование, сроки освоения основной образовательной программы подготовки **специалиста по сервису** по очно-заочной (вечерней) и заочной формам обучения, а также в случае сочетания различных форм обучения, увеличиваются вузом до одного года относительно нормативного срока, установленного п.1.2 настоящего государственного образовательного стандарта.

5.3. Максимальный объем учебной нагрузки студента устанавливается 54 часа в неделю, включая все виды его аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы.

5.4. Объем аудиторных занятий студента при очной форме обучения не должен превышать в среднем за период теоретического обучения 27 часов в неделю. При этом в указанный объем не входят обязательные практические занятия по физической культуре и занятия по факультативным дисциплинам.

5.5. При очно-заочной (вечерней) форме обучения объем аудиторных занятий должен быть не менее 10 часов в неделю.

5.6. При заочной форме обучения студенту должна быть обеспечена возможность занятий с преподавателем в объеме не менее 160 часов в год, если указанная форма освоения образовательной программы (специальности) не запрещена соответствующим постановлением Правительства Российской Федерации.

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

6. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ И УСЛОВИЯМ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 230700 СЕРВИС

6.1. Требования к разработке основной образовательной программы подготовки специалиста по сервису

6.1.1. Высшее учебное заведение самостоятельно разрабатывает и утверждает основную образовательную программу вуза для подготовки **специалиста по сервису** на основе настоящего государственного образовательного стандарта.

Дисциплины по выбору студента являются обязательными, а факультативные дисциплины, предусматриваемые учебным планом высшего учебного заведения, не являются обязательными для изучения студентом.

Курсовые работы (проекты) рассматриваются как вид учебной работы по дисциплине и выполняются в пределах часов, отводимых на ее изучение.

По всем дисциплинам и практикам, включенным в учебный план высшего учебного заведения, должна выставляться итоговая оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно или зачтено, незачтено).

6.1.2. При реализации основной образовательной программы высшее учебное заведение имеет право:

изменять объем часов, отводимых на освоение учебного материала для циклов дисциплин - в пределах 5%; для дисциплин, входящих в цикл – в пределах 10% без превышения максимального недельного объема нагрузки студента и при сохранении содержания, указанного в настоящем государственном образовательном стандарте;

формировать цикл гуманитарных и социально-экономических дисциплин, который должен включать из одиннадцати базовых дисциплин, приведенных в настоящем государственном образовательном стандарте, в качестве обязательных следующие 5 дисциплин: "Иностранный язык" (в объеме не менее 340 часов), "Физическая культура" (в объеме не менее 408 часов), "Отечественная история", "Философия", « Психология». Остальные базовые дисциплины могут реализовываться по усмотрению вуза. При этом возможно их объединение в междисциплинарные курсы при сохранении обязательного минимума содержания. Если дисциплины являются частью общепрофессиональной или специальной подготовки (для гуманитарных и социально-экономических направлений подготовки (специальностей), выделенные на их изучение часы могут перераспределяться в рамках цикла.

Занятия по дисциплине "Физическая культура" при очно-заочной (вечерней), заочной формах обучения и экстернате могут предусматриваться с учетом пожелания студентов;

осуществлять преподавание гуманитарных и социально-экономических дисциплин в форме авторских лекционных курсов и разнообразных видов кол-

лективных и индивидуальных практических занятий, заданий и семинаров по программам, разработанным в самом вузе и учитывающим региональную, национально-этническую, профессиональную специфику, а также научно-исследовательские предпочтения преподавателей, обеспечивающих квалифицированное освещение тематики дисциплин цикла;

дисциплина ОПД.Ф.12 «Основы функционирования систем сервиса» включается только в образовательные программы, связанные с оказанием производственных услуг для индивидуального потребителя;

устанавливать необходимую глубину преподавания отдельных разделов дисциплин, входящих в циклы гуманитарных и социально-экономических, математических и естественнонаучных дисциплин, в соответствии с профилем специальных дисциплин, реализуемых вузом;

устанавливать, в установленном порядке по согласованию с Учебно-методическим объединением по образованию в области сервиса, наименование специализаций по специальностям высшего профессионального образования, наименование дисциплин специализаций, их объем и содержание, а также форму контроля их освоения студентами;

реализовывать основную образовательную программу подготовки **специалиста по сервису** в сокращенные сроки для студентов высшего учебного заведения, имеющих среднее профессиональное образование соответствующего профиля или высшее профессиональное образование. Сокращение сроков проводится на основе аттестации имеющихся знаний, умений и навыков студентов, полученных на предыдущем этапе профессионального образования. При этом продолжительность сокращенных сроков обучения должна составлять не менее трех лет при очной форме обучения. Обучение в сокращенные сроки допускается также для лиц, уровень образования или способности которых являются для этого достаточным основанием.

6.2. Требования к кадровому обеспечению учебного процесса

Реализация основной образовательной программы подготовки дипломированного специалиста должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими, как правило, базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины и систематически занимающимися научной и/или научно-методической деятельностью.

Преподаватели специальных дисциплин, как правило, должны иметь ученую степень и/или опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

В штате профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры должно быть не менее 5 преподавателей со степенями и званиями, в том числе, не менее 3 преподавателей должны иметь степени по базовым специальностям, а также в штате выпускающей кафедры необходимо наличие доктора наук, профессора.

Педагогическим кадрам, проводящим занятия по дисциплинам циклов Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины, Общие матема-

тические и естественнонаучные дисциплины, Общепрофессиональные дисциплины необходимо наличие специального (базового) образования.

6.3. Требования к учебно-методическому обеспечению учебного процесса

Реализация основной образовательной программы подготовки дипломированного специалиста должна обеспечиваться доступом каждого студента к библиотечным фондам и базам данных, по содержанию соответствующих полному перечню дисциплин основной образовательной программы, наличием методических пособий и рекомендаций по всем дисциплинам и по всем видам занятий - практикумам, курсовому и дипломному проектированию, практикам, а также наглядным пособиям, аудио-, видео- и мультимедийным материалам.

Для дисциплин цикла Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины с объемом более 100 часов должны быть предусмотрены семинарские занятия.

Практические занятия должны быть предусмотрены для следующих дисциплин: Математика, Информатика, Экология, Компьютерная графика, Системный анализ в сервисе, Менеджмент и маркетинг в сервисе, Предпринимательская деятельность, Прогнозирование и планирование в сервисе, Человек и его потребности (Сервисология), Экономика, Физика, Химия, Психологический практикум.

Лабораторными практикумами должны быть обеспечены дисциплины: Физика, Химия, Информатика, Безопасность жизнедеятельности, Основы функционирования систем сервиса, Материаловедение, а также специальные дисциплины и дисциплины специализации.

Наличие специализированных лабораторий, технологического оборудования отечественного и импортного производства, диагностических комплексов и стендов, ремонтного оборудования, научно-исследовательских и вычислительных комплексов, позволяющих реализовывать проектирование и изготовление изделий (услуг) для индивидуального потребителя в соответствии с содержанием специальных дисциплин и дисциплин специализации.

Наличие не менее чем по три наименования литературы по обязательным дисциплинам федерального компонента циклов Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины, Общие математические и естественнонаучные дисциплины, Общепрофессиональные дисциплины.

Наличие литературы по специальным дисциплинам в требуемом Минобразованием России количестве за последние 5 лет.

Наличие в библиотеке вуза учебников и учебных пособий из расчета не менее 0,5 экземпляров на одного студента по каждой дисциплине.

6.4. Требования к материально-техническому обеспечению учебного процесса

Высшее учебное заведение, реализующее основную образовательную программу **специалиста по сервису**, должно располагать материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающей проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных примерным учебным планом.

Лаборатории высшего учебного заведения должны быть оснащены, в соответствии с реализуемой основной образовательной программой, современным технологическим оборудованием отечественного и импортного производства, обеспечивающим выпуск изделий (услуг) для индивидуального потребителя, диагностическими стендами и оборудованием, позволяющим изучать технологические процессы сервиса, а также современными средствами вычислительной техники.

В вузе необходимо:

- наличие не менее одной специализированной лаборатории по исследованию свойств материальных объектов и систем сервиса для индивидуального потребителя, а также необходимое количество лабораторий базового профиля.

- наличие минимального количества технической аппаратуры:

- комплекс приборов для определения свойств и качеств различных материалов, используемых для изготовления изделий и оказания услуг для индивидуального потребителя;

- комплекс диагностической аппаратуры, средств и методов контроля объектов сервиса

6.5. Требования к организации практик

Все виды практик должны проходить на передовых предприятиях сервиса; предприятиях, изготавливающих бытовую технику, материальные объекты и системы сервиса, и их сервисных службах; научно-исследовательских предприятиях и организациях.

6.5.1. Требования к организации учебных практик

Во время учебной практики студент должен: изучить технологическое оборудование; освоить программные средства ПЭВМ; получить навыки практической работы на технологическом оборудовании, пользования инструментами и приборами для измерения основных диагностических параметров; получить навыки психодиагностики и речевой коммуникации.

Место проведения практики - учебно-производственные лаборатории вуза или предприятия сервиса, оснащенные современным технологическим оборудованием.

6.5.2. Требования к организации производственных практик

Во время производственной практики студент должен:

изучить:

- работу предприятий сервисного обслуживания, их оборудование, виды работ по индивидуальному обслуживанию потребителя;
- ассортимент оказываемых услуг и работ;
- организацию технологического процесса оказания услуг;
- использование информационных технологий на предприятиях сервиса;
- основные технико-экономические показатели работы предприятий сервиса;

освоить:

- организацию контроля качества исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ, анализ заказов на услуги, проведение экспертизы и диагностики;
- разработку проекта и технологии оказания услуг и обеспечения необходимого качества услуг и обслуживания индивидуального потребителя;
- средства и методы диагностики;
- технологические процессы оказания услуг для индивидуального потребителя;

Место проведения производственных практик:
предприятия индустрии сервиса, оснащенные современным технологическим оборудованием.

6.5.3. Требования к организации преддипломной практики

Цель преддипломной практики подготовить студента к решению организационно-технологических задач на предприятиях сервиса и к выполнению выпускной квалификационной работы.

Место проведения практики: предприятия индустрии сервиса, научно-исследовательские организации и учреждения, связанные с темой выпускной квалификационной работы.

6.5.4. Аттестация по итогам практики

Аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета и отзыва руководителя практики от предприятия. По итогам аттестации выставляется оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

6.5.5. Программы практик и методические указания по их проведению разрабатываются вузом

Сроки проведения учебных и производственных практик устанавливаются вузом в учебных планах.

7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 230700 СЕРВИС

7.1. Требования к профессиональной подготовленности специалиста

Выпускник должен уметь решать задачи, соответствующие его квалификации, указанной в п.1.2 настоящего государственного образовательного стандарта, которые позволяют проверить выполнение задач профессиональной деятельности выпускника, соответствующих квалификационным требованиям, изложенным в п. 1.5, и с учетом итоговой аттестации выпускника.

7.2. Требования к итоговой государственной аттестации специалиста

7.2.1. Общие требования к государственной итоговой аттестации

Итоговая государственная аттестация **специалиста по сервису** включает защиту выпускной квалификационной работы и государственный экзамен.

Итоговые аттестационные испытания предназначены для определения практической и теоретической подготовленности **специалиста по сервису** к выполнению профессиональных задач, установленных настоящим государственным образовательным стандартом, и продолжению образования в аспирантуре в соответствии с п. 1.5 вышеупомянутого стандарта.

По желанию студентов вуз может проводить дополнительные государственные экзамены по дисциплинам, которые входят в перечень приемных экзаменов в аспирантуру. Оценки, полученные студентами на всех государственных экзаменах, могут быть засчитаны в качестве результатов вступительных экзаменов в аспирантуру.

Аттестационные испытания, входящие в состав итоговой государственной аттестации выпускника, должны полностью соответствовать основной образовательной программе высшего профессионального образования, которую он освоил за время обучения.

7.2.2. Требования к дипломной работе (проекту) специалиста по сервису

Дипломная работа (проект) должна быть представлена в форме рукописи.

Требования к содержанию, объему и структуре дипломной работы (проекта) определяются высшим учебным заведением на основании Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений, утвержденного Минобразованием России, государственного образовательного стандарта по специальности **230700 СЕРВИС** и методических рекомендаций УМО по образованию в области сервиса.

Время, отводимое на подготовку квалификационной работы, составляет: для специалиста не менее шестнадцати недель.

Выпускная работа **специалиста по сервису** выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных в течение всего срока обу-

чения, с преимущественной ориентацией на знания, полученные в процессе освоения дисциплин общепрофессионального цикла и специальных дисциплин с использованием знаний, полученных студентом в процессе прохождения производственных практик.

Выпускная работа **специалиста по сервису** должна представлять собой самостоятельное исследование, связанное с разработкой теоретических, опытно-конструкторских, прикладных задач специальности (специализации), или разработку конкретных творческих проблем, определяемых спецификой специальности.

Выпускная квалификационная работа специалиста сервиса в форме дипломного проекта представляет собой законченную разработку, в которой решаются задачи по:

- прогнозированию развития конкретной области сервиса;
- разработке стратегии и алгоритмов обслуживания потребителя услуги с разработкой психологических, социальных, экономических вопросов, с учетом законодательной базы по правам потребителя;
- обоснование и разработка технологических процессов оказания услуг для индивидуального потребителя;
- проектированию контактной зоны по обслуживанию потребителя с учетом региональных особенностей ассортимента и качества оказываемых услуг, возможностей информационных технологий сервиса;
- разработке технологии оказания услуги с оптимизацией параметров технологических процессов и используемых ресурсов;
- расчету и конструированию материальных объектов сервиса.

В выпускной квалификационной работе выпускник – **специалист по сервису** должен показать умение использовать методы психодиагностики, речевой коммуникации, системного анализа, компьютерного конструирования изделий для индивидуального потребителя.

7.2.3. Требования к государственному экзамену **специалиста по сервису**

Порядок проведения и программа государственного экзамена по специальности **230700 СЕРВИС** определяются вузом на основании методических рекомендаций и соответствующей примерной программы, разработанных УМО по образованию в области сервиса, Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений, утвержденного Минобразованием России, и государственного образовательного стандарта по специальности **230700 СЕРВИС**.

Итоговый экзамен проводится с целью определения соответствия знаний, умений и навыков студентов по комплексу специальных дисциплин (включая дисциплины специализаций) требованиям государственного образовательного стандарта.

Перечень вопросов, выносимых на итоговый экзамен по специальным дисциплинам, определяются вузом с учетом особенностей реализуемой образовательной программы.

СОСТАВИТЕЛИ:

Учебно-методическое объединение по
образованию в области сервиса

Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования одобрен на заседании Учебно-методического совета по специальности **230700 Сервис**. Протокол № 1 от « 15 » « февраля » 2000 г.

Председатель Совета УМО

Ю. П. СВИРИДЕНКО

Заместитель председателя Совета УМО

В. К. РОМАНОВИЧ

СОГЛАСОВАНО:

Управление образовательных программ
и стандартов высшего и среднего
профессионального образования

Г. К. ШЕСТАКОВ

Главный специалист

Н. Л. ПОНОМАРЕВ