

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

(подпись)

Л.Н. Нугуманова
(Ф.И.О.)

Протокол №6 от «15» июня 2017 г

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Направление подготовки

43.03.01 СЕРВИС

Профиль: социально-культурный сервис
Квалификация выпускника – Бакалавр
Нормативный срок освоения программы - 4 года

Казань – 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения

1.1. Основная профессиональная образовательная программа высшего образования (ОПОП ВО) бакалавриата, реализуемая вузом по направлению подготовки 43.03.01. Сервис.

1.2. Нормативные документы для разработки ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

1.3. Общая характеристика вузовской ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

1.4. Требования к абитуриенту

2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника вуза по направлению подготовки 43.03.01. Сервис.

2.1. Область профессиональной деятельности выпускника.

2.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника.

2.3. Виды профессиональной деятельности выпускника.

2.4. Задачи профессиональной деятельности выпускника.

2.5. Обобщенные трудовые функции и (или) трудовые функции выпускника в соответствии с профстандартами.

3. Компетенции выпускника вуза, формируемые в результате освоения данной ОПОП по направлению подготовки 43.03.01. Сервис.

4. Документы, регламентирующие содержание и организацию образовательного процесса при реализации данной ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01. Сервис.

4.1. Календарный учебный график.

4.2. Учебный план подготовки по направлению

4.3. Рабочие программы учебных дисциплин (аннотации к программам).

4.4. Программы практик и организации научно-исследовательской работы обучающихся.

5. Ресурсное обеспечение ОПОП ВО (бакалавриата) по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

5.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательного процесса при реализации ОПОП ВО

5.2. Кадровое обеспечение реализации ОПОП ВО

5.3. Основные материально-технические условия для реализации образовательного процесса в вузе в соответствии с ОПОП ВО

6. Характеристики среды вуза, обеспечивающие развитие общекультурных компетенций выпускников

7. Нормативно-методическое обеспечение системы оценки качества освоения обучающимися ОПОП ВО

7.1. Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

7.2. Итоговая государственная аттестация студентов-выпускников вуза

8. Другие нормативно-методические документы и материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся.

9. Регламент по организации периодического обновления ОПОП ВО в целом и составляющих её документов

Приложения 1. Календарный учебный график

Приложения 2. Учебный план подготовки по направлению 43.03.01. «Сервис»

Приложения 3. Рабочие программы учебных дисциплин (аннотации)

Приложения 4. Программа учебной практики

Приложения 5. Программа производственной практики

Приложения 6. Программа производственной (преддипломной) практики

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основная профессиональная образовательная программа высшего образования (ОПОП ВО) бакалавриата, реализуемая вузом по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.03.01. СЕРВИС, предлагаемая учреждением высшего образования «Университет управления «ТИСБИ», разработана с учетом потребностей регионального рынка труда, требований федеральных органов исполнительной власти на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования бакалавра по направлению подготовки 43.03.01. СЕРВИС, примерной основной образовательной программы, рекомендованной Учебно-методическим объединением учебных заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма.

ОПОП ВО регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС и включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также программы учебной, производственной и преддипломной практик, календарный учебный график и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

1.2. Нормативные документы для разработки ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

Нормативно-правовую базу разработки ОПОП ВО составляют:

Закон РФ «Об образовании» от 29.12.12 г. № 273-ФЗ.

Приказ от 19 декабря 2013 г. №1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры»;

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01. Сервис (бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «20 » октября 2015 г. №1169;

Нормативно-методические документы Минобрнауки России;

Примерная основная профессиональная образовательная программа высшего образования (ПрОПОП ВО) по направлению подготовки 43.03.01. СЕРВИС.

Устав Учреждения высшего образования «Университет управления «ТИСБИ».

Локальная нормативная документация по правилам и процедурам внутреннего контроля качества в университете.

1.3. Общая характеристика вузовской ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

1.3.1. Миссия, цели и задачи ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

Целью (миссией) ОПОП является подготовка выпускника, способного успешно работать в сфере сервиса и формировать социокультурную привлекательность региона для отечественного и зарубежного потребителя услуг сервиса, социально мобильного, целеустремлённого, организованного, ответственного, с гражданской позицией, готового к продолжению образования и включению в инновационную деятельность на основе овладения общекультурными и профессиональными компетенциями.

1.3.2. Срок освоения ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

Срок освоения ОПОП подготовки бакалавров очной формы обучения в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки составляет 4 года.

1.3.3. Трудоемкость ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

Трудоемкость освоения ОПОП подготовки бакалавров очной формы обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, составляет 240 зачетных единиц в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению

1.4. Требования к абитуриенту

Абитуриент должен иметь документ государственного образца о среднем (полном) общем образовании или среднем профессиональном образовании.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА ВУЗА (БАКАЛАВРИАТА) ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.03.01. СЕРВИС

2.1. Область профессиональной деятельности выпускника

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

2.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата являются:

– потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

2.3. Виды профессиональной деятельности выпускника

Исходя из потребностей рынка труда, научно-исследовательских и материально-технических ресурсов университета, на Ученом Совете университета было принято решение реализовывать программу академического бакалавриата по направлению 43.03.01 СЕРВИС, ориентируясь на следующие основные виды профессиональной деятельности:

- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская.

2.4. Задачи профессиональной деятельности выпускника

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01. СЕРВИС должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формирование клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю. в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

научно-исследовательская деятельность:

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса;
- мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формирования клиентурных отношений;

2.5. Обобщенные трудовые функции и (или) трудовые функции выпускника в соответствии с профстандартами.

В связи с тем, что не утвержден профессиональный стандарт по социально-культурному сервису, то обобщенные трудовые функции и (или) трудовые функции выпускника в соответствии с профстандартами не представлены.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА ВУЗА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОПОП ВО ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.03.01. СЕРВИС

Результаты освоения ОПОП ВО определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

организационно-управленческая деятельность:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

научно-исследовательская деятельность:

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5)

4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП ВО

Содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ОПОП регламентируется учебным планом; рабочими программами учебных дисциплин; другими материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся; программами учебных и производственных практик; календарным учебным графиком, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

4.1. Календарный учебный график (Приложение 1)

Календарный учебный график для очной формы обучения приведён в **приложении 1**. В календарном учебном графике указана последовательность

реализации ОПОП ВО по годам, включая теоретическое обучение, практики, промежуточные и итоговую аттестацию, каникулы.

4.2. Учебный план подготовки по направлению (Приложение 2)

Учебный план для очной формы обучения по направлению подготовки является основой для составления учебных планов по профилям подготовки, рабочих и индивидуальных учебных планов студентов. В связи с разработанной в Университете управления «ТИСБИ» системой электронного документооборота все учебные планы после принятия их Советом Университета и утверждения ректором выставляются в Интегрированной системе управления учебным процессом ИСУ ВУЗ. Учебный план на 2017/2018 учебный год представлен в **Приложении 2**.

4.3. Рабочие программы учебных дисциплин (аннотации). Приложение 3

4.4. Программы практик и организации научно-исследовательской работы обучающихся

В соответствии с ФГОС ВО раздел основной образовательной программы «Учебная и производственная практики» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практики закрепляют знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывают практические навыки и способствуют комплексному формированию общекультурных и профессиональных компетенций обучающихся.

При реализации данной ОПОП предполагаются следующие виды практик: учебная, производственная, производственная (преддипломная). Сводные данные по видам практик представлены в таблице:

№	Название практики	Семестр	Трудоёмкость в зачётных единицах	Кол-во недель	Форма и вид отчётности
1	Учебная (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)	6	3	2	Дневник и отчёт по практике, зачёт
2.	Производственная (практика по получению	9	3	2	Дневник и отчёт по практике, зачёт

	профессиональных умений и опыта деятельности)				
3.	Производственная (Преддипломная)	11	12	8	Дневник и отчёт по практике, зачёт
4.	Итого		18	12	

Программа учебной практики представлена в **Приложении 4**. Программа производственной практики представлена в **Приложении 5**. Производственная (преддипломная) практика предназначена для сбора фактического материала по теме выпускной квалификационной работы; место её проведения определяется индивидуальным договором между предприятием сервиса и Университетом управления «ТИСБИ».

4.4.1. Научно-исследовательская работа студентов

В процессе освоения ОПОП студент может заниматься научно-исследовательской работой под руководством научного руководителя.

Целями научно-исследовательской работы студентов являются:

- освоение студентами научных методов и навыков своей профессии;
- развитие творческих способностей студентов, самостоятельности, инициативы в учёбе и будущей деятельности;
- формирование общекультурных и профессиональных компетенций в процессе научно-исследовательской работы;
- создание предпосылок для самореализации личностных творческих способностей студентов;
- развитие и совершенствование форм привлечения молодежи к научной, творческой и исследовательской деятельности, обеспечивающих единство учебного, научного, воспитательного процессов для повышения профессионального уровня подготовки бакалавров с высшим образованием;
- предоставление студентам возможности испробовать при обучении свои силы в решении актуальных задач по различным направлениям науки;
- развитие у будущих бакалавров умения вести научно-обоснованную профессиональную работу на предприятиях сервиса, способности использовать научные знания;
- обеспечение эффективного отбора способных и талантливых студентов для дальнейшего обучения в магистратуре, аспирантуре, пополнения научных и педагогических кадров.

Задачами научно-исследовательской работы студентов по направлению подготовки 43.03.01. СЕРВИС являются:

- изучать специальную литературу и другую научно-техническую информацию, достижения отечественной и зарубежной науки и техники в сервисе;
- участвовать в проведении научных исследований или выполнении инновационных разработок, проектов в области сферы услуг;

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-технической информации по теме (заданию);
- принимать участие в разработке новых видов сервиса и услуг;
- уметь адаптировать инновационные технологии к деятельности предприятия сферы сервиса в соответствии с требованиями потребителя;
- составлять отчеты (разделы отчета) по научно-исследовательской теме или ее разделу (этапу, заданию);
- публиковаться в научно-практических изданиях
- готовить научные публикации и инновационные проекты, аналитические записки, информационные обзоры, рефераты, доклады
- выступить с докладом на конференции и т. д.

В настоящее время на гуманитарном факультете используются все основные формы организации НИРС такие как:

- организация и проведение студенческих научных конференций и олимпиад;
- работа в студенческих научных кружках и написание научно-исследовательских работ,
- участие студентов в конкурсах грантов, проектов, НИРС.

Кафедры гуманитарного факультета ежегодно организуют работу секций в рамках ежегодной международной конференции «Общество, государство, личность: модернизация системы взаимоотношений в России в условиях глобализации» и «Молодежь, бизнес и социум: тенденции взаимодействия». Например, «Сохранение наследия в условиях рыночной экономики», «Человечество перед лицом глобальных проблем», «Молодежь в современном обществе: проблемы и перспективы» и др., а также ежегодную Декаду студенческой науки.

На гуманитарном факультете реализуется тьюторская поддержка студентов, что позволяет студентам познакомиться с возможностями и механизмом осуществления научно-исследовательской работы в вузе, развить взаимодействие с преподавателями факультета в рамках НИРС.

Ежегодно в «Университете управления «ТИСБИ» проходит деловая бизнес-игра «Реалии финансово-хозяйственной деятельности». Цель игры заключается в воссоздании условий современной финансово-хозяйственной деятельности субъектов бизнеса и проверке сформированности компетенций у студентов.

Ежегодно Государственным комитетом по туризму Республики Татарстан проводится Республиканский конкурс «Путешествие к истокам», в котором студенты гуманитарного факультета принимают самое активное участие и занимают призовые места. Целью данного конкурса является привлечение молодежи к разработке и реализации инновационных туристских проектов в области культурного наследия, воспитание чувств патриотизма через повышение осведомленности молодежи о важнейших туристских ресурсах родного края.

Преподаватели и студенты гуманитарного факультета «Университета управления «ТИСБИ» систематически принимают участие в мастер-классах ведущих иностранных и отечественных преподавателей и работодателей.

Для привлечения молодежи к научной, творческой и исследовательской деятельности, для обеспечения единства учебного, научного и воспитательного процессов кафедрах гуманитарного факультета работают **студенческие научные кружки**: психологический кружок, клуб любителей словесности, клуб общения на английском языке «Columbia», краеведческая гостиная и др.

5. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПОП ВО (БАКАЛАВРИАТА) ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.03.01. СЕРВИС

5.1.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательного процесса при реализации ОПОП ВО

Реализация основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» в соответствии с требованиями ФГОС ВО обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и систематически занимающимися научной и научно-методической деятельностью.

При комплектовании кадров профессорско-преподавательского состава на кафедре уделяется внимание возрасту и преподавательскому стажу. Также при подборе кадров на должности преподавательского состава обязательно учитывается повышение преподавателем своей квалификации. В университете функционирует Институт непрерывного образования, где специалисты повышают свой профессиональный уровень. Молодые преподаватели кафедры посещают занятия опытных преподавателей университета.

Основная профессиональная образовательная программа по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» обеспечена необходимой учебной и научной литературой в соответствии с требованиями ФГОС ВО. Группа информационно-методической поддержки ИТЦ обеспечивает контентное наполнение всех web-ресурсов Университета, осуществляет сопровождение электронной библиотеки образовательных ресурсов, включающей учебно-методические и контрольно-измерительные материалы, учебно-методические пособия и электронные учебники по дисциплинам обучения. Преподавателями Университета, при технической поддержке ИТЦ, разработаны и поддерживаются более трехсот электронных методических пособий и учебников по учебным дисциплинам реализуемых направлений обучения.

Используя функционал программного комплекса ИСУ ВУЗ, преподаватель получает возможность в режиме реального времени разрабатывать и модернизировать образовательный контент учебных дисциплин, разрабатывать по дисциплине глоссарий, фиксировать перечень часто задаваемых вопросов, перечень дополнительной литературы, ссылки на дополнительные учебные и научные материалы в интернете, организовывать тематические форумы для студентов. В перспективе, привлекать к работе над материалом аспирантов и магистрантов, предоставлять возможность студентам оставлять комментарии по учебному материалу и т.д. Таким образом, преподавателю предоставляется возможность формировать актуальный информационный банк образовательных знаний по учебной дисциплине, синхронизировать его по содержанию с новыми

достижениями науки и техники, российским и международным законодательством.

Библиотека является структурным подразделением Университета, главной задачей которой является полное и оперативное обслуживание студентов, профессорско-преподавательского состава и других категорий читателей вуза в соответствии с их запросами на основе широкого доступа как к книжным, так и к электронным фондам.

Основными показателями работы библиотеки являются: количество читателей, посещений, книговыдач, количественные и качественные характеристики фонда.

Библиотечный фонд укомплектован в соответствии с нормативными требованиями. Он содержит в себе печатные и электронные издания основной и дополнительной учебной литературы, изданными за последние 5-10 лет.

Одна из основных задач библиотеки – полное и оперативное библиотечное и информационно-библиографическое обслуживание студентов, аспирантов, профессорско-преподавательского состава и др. категорий читателей вуза.

Фонд библиотеки на 01.01.2017 г. составляет 207558 экземпляров. Из них 172348 экз. фонд учебной и учебно-методической литературы, 35210 экз. фонд научной литературы.

Библиотека проводит подписку на периодические издания для Университета с учетом запросов и потребностей всех категорий пользователей, что на 1.01.2017 г. составило 62 наименования.

Ежегодно приобретает литературы и периодических изданий на сумму свыше 1.млн. руб.

В библиотеке создан и постоянно пополняется электронный каталог. На 01.01.2017 г. в электронном каталоге насчитывается 9392 учетных записей.

Все студенты имеют возможность авторизованного доступа к электронным ресурсам и фондам учебной и учебно-методической литературы электронно-библиотечной системы IPRBOOKS (www.iprbookshop.ru).

Базовая версия «Премиум» представляет собой электронную библиотеку полнотекстовых изданий (более 18000) и журналов (более 4000 номеров). Базовая версия включает бесплатные обновления и пополнения.

Количество одновременных сеансов подключений (онлайн доступов) к библиотеке 3200.

Регистрация студентов и преподавателей в ЭБС «Ай Пи Ар Букс» производится автоматически из личного электронного кабинета студента (преподавателя) в единой электронной информационно-образовательной среде Университета (Интегрированная система управления учебным процессом «ИСУ ВУЗ», свидетельство об официальной регистрации программ для ЭВМ № 2004610749, правообладатель Университет управления «ТИСБИ»). Доступ к личному кабинету студента (преподавателя) и к электронной библиотеке осуществляется через интернет с любого компьютера и мобильного устройства без привязки к местоположению;

В университете действует «Электронная библиотека Университета управления «ТИСБИ» (www.tisbi.ru), акт внедрения учебной электронной

библиотеки от 12 августа 2013 года. Значительный объем информации библиотека предоставляет своим пользователям в качестве полнотекстовых материалов. Для этого все учебно-методические материалы, разрабатываемые в Университете, поступают в библиотеку в электронном виде. Кроме того, библиотека комплектуется электронными документами на съемных носителях.

Реализация основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавра обеспечивается доступом каждого студента к библиотечному фонду и базам данных, по содержанию соответствующих полному перечню дисциплин основной профессиональной образовательной программы, наличием соответствующих дисциплинам дополнительных учебно-методических материалов по разным видам учебной деятельности – практикумам, курсовым и выпускным квалификационным работам, практикам, а также наглядными пособиями, аудио-, видео-материалами и т.д..

В целях оптимизации процесса составления библиографии для написания научных работ в университете функционирует электронная библиотека книгообеспеченности.

Все субъекты образовательного процесса имеют свободный доступ к электронным ресурсам библиотеки УВО «Университет управления «ТИСБИ». Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

Учебно-методическое, информационное и библиотечное обеспечение осуществляется по нескольким направлениям:

- приобретение учебников, учебных пособий в издательствах;
- комплектование заказов на научную, учебную, учебно-методическую литературу через книготорговые организации по каталогам;
- подготовка научных изданий, учебных пособий и учебно-методических материалов преподавателями университета, в том числе по плану издания УВО «Университет управления «ТИСБИ».

С учетом конкретных особенностей, связанных с направлением данной основной профессиональной образовательной программы студенты имеют возможность работать в лаборатории технологий сервисных услуг. Данные лаборатории содержат:

- диагностический инструментарий для организации социологических исследований;
- учебно-методический материал для курсовых работ, выпускной квалификационной работы;
- наглядные материалы для лекционных и практических занятий по профессиональным дисциплинам;
- контрольно-измерительные материалы для контроля усвоения знаний, умений и навыков студентами;
- программы и дневники практик и др.

5.1.2 Характеристика условий информационно-компьютерной поддержки деятельности основных участников и организаторов образовательного процесса.

В Университете созданы специализированные аудитории, оснащенные мультимедийной и интерактивной техникой для проведения лекционных и семинарских занятий. В Университете управления «ТИСБИ» создан и успешно функционирует программный комплекс «Интегрированная система управления учебным процессом в ВУЗе» (ИСУ ВУЗ), <http://www.isuvuz.ru>. Все компоненты программного обеспечения ИСУ ВУЗ являются собственными разработками университета. «ИСУ ВУЗ» в комплексе решает задачи автоматизации в управлении учебным процессом и организации единого образовательного пространства для студентов, преподавателей, руководителей и учебно-вспомогательного персонала образовательного учреждения.

Для студентов ИСУ ВУЗ предоставляет возможность постоянно находиться в комфортном информационном образовательном пространстве своего ВУЗа. Через персональный Web-кабинет студент с любого компьютера и местоположения через сеть интернет имеет возможность круглосуточного доступа к учебным, научно-практическим и дополнительным материалам, тематическим форумам, коллективным проектам, общению с преподавателями.

Для администрации образовательного учреждения ИСУ ВУЗ делает все процессы управления прозрачными, дает полный контроль над ситуацией по всем основным вопросам: успеваемость, движение контингента, планирование и реализация учебного процесса, исполнительская дисциплина, позволяет мониторить основные аккредитационные и лицензионные показатели ВУЗа, быстро и точно принимать правильные управленческие решения и контролировать их исполнение, в целом повышать культуру управления ВУЗом и качество менеджмента учебного процесса.

Для преподавателей ИСУ ВУЗ дает возможность всестороннего полноценного и последовательного контроля знаний и умений студентов; возможность оперативно дополнять и развивать электронную библиотеку учебно-методических и научных материалов, оперативно делать ее доступной для своих учеников; дополнять аудиторные занятия элементами электронного обучения, организовывать тематические семинары и форумы.

5.2. Кадровое обеспечение реализации ОПОП ВО по направлению 43.03.01. Сервис

Всего в реализации ОПОП направления 43.03.01. СЕРВИС задействовано 40 человек. Из них доля штатных научно-педагогических работников составляет 85, 5%.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целоисчисленным значениям ставок) имеющих ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в РФ) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное за рубежом и признаваемое в РФ), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу 43.03.01. СЕРВИС составляет 74, 9 % , что соответствует требованиям ФГОС ВО.

Доля научно-педагогических работников имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, реализующих программу бакалавриата, составляет 91%.

Доля работников (в приведенных к целоисчисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» составляет 10, 4 % (8 человек), что соответствует требованиям ФГОС ВО.

В таблице приведены результаты анализа соответствия кадрового обеспечения требованиям ФГОС ВО:

Показатель	значение		Вывод
	ФГОС ВО	Факт.	
Доля штатных научно-педагогических работников (в приведенных к целоисчисленным значениям ставок)	Не менее 50%	85, 3%	соответствует
Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целоисчисленным значениям ставок) имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модулю), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата	Не менее 70%	91%	соответствует
Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целоисчисленным значениям ставок) имеющих ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в РФ) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное за рубежом и признаваемое в РФ), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата	Не менее 70%	74,9%	соответствует
Доля работников (в приведенных к целоисчисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата	Не менее 10 %	10, 4 %	соответствует

Большинство преподавателей имеют базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, постоянно повышают свой профессиональный уровень. Ежегодно повышают квалификацию не менее 20% штатных преподавателей.

5.3. Основные материально-технические условия для реализации образовательного процесса в вузе в соответствии с ОПОП ВО

Для реализации ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис» создана материально-техническая база, обеспечивающая проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам, лицензионным и иным требованиям в системе высшего образования. При организации учебного процесса используются общеуниверситетские мультимедийные аудитории, компьютерные классы общего доступа.

Учебный процесс в университете оснащен 15 мультимедийными компьютерными классами для организации обучения студентов с применением современных информационных технологий.

В Университете управления «ТИСБИ» развернута единая корпоративная информационная сеть на базе доменной структуры, охватывающая все компьютерные классы и подразделения во всех зданиях университета. Информационная сеть университета подключена к сети Интернет.

Университет управления «ТИСБИ» располагает аудиторной и лабораторной базами, необходимыми для проведения всех видов занятий, научно-исследовательской работы и практик, соответствующими санитарно-техническим нормам. В университете оборудованы:

- компьютерные классы для проведения учебных занятий с доступом в Интернет;
- лингафонный кабинет;
- мультимедийные лекционные аудитории;
- Кафедра «UNESCO»;
- Кабинет делового общения;
- Конференц-зал;
- Медиастудия;
- Социально-психологический центр;
- Кабинет психологической диагностики;
- Лаборатория психолого-педагогических технологий;
- Кабинет социальных технологий;
- Студенческий клуб;
- Тренажёрный зал;
- Хореографический зал.

Для реализации ОПОП по направлению «Сервис» организованы учебные лаборатории технологий сервисных услуг.

Учебные лаборатории созданы с целью обеспечения возможности проведения образовательных и практических занятий и мероприятий кафедры, требующих использования современных информационных технологий, таких как, например, проведение демонстрационных лекций и чтение удалённых лекций с помощью сети Интернет.

Лаборатории оборудована техническими, методическими, наглядными средствами обучения. Технические средства обучения: компьютер, проектор.

Методические средства обучения: презентации; материалы для проведения деловых и ролевых игр; настольные психологические игры, диагностический материал к практическим заданиям, учебной и производственным практикам; учебно-методический диагностический материал для курсовых работ, выпускной квалификационной работы; стенды с информацией о психолого-педагогических и социальных технологиях работы с молодежью.

В лабораториях представлены:

- I) Дидактические материалы для тренингов;
- II) Дидактические материалы для организации деловых игр (управленческие поединки, деловые переговоры и т.д.);
- III) Диагностический материал к практическим заданиям, учебной и производственным практикам.

При использовании электронных изданий во время самостоятельной подготовки каждый обучающийся обеспечивается рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет.

6. ХАРАКТЕРИСТИКИ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СРЕДЫ ВУЗА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РАЗВИТИЕ ОБЩЕКУЛЬТУРНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКОВ

В УВО «Университет управления «ТИСБИ» создана необходимая социокультурная среда, обеспечивающая условия для личностного и профессионального развития обучающихся и формирования общекультурных компетенций, которые способствуют эффективной адаптации в условиях российского и международного сообщества, а так же созданию имиджа Университета, как высокоинтеллектуального вуза, прививающего и создающего свои положительные традиции.

Воспитательная работа в вузе осуществляется на основе Концепции воспитательной работы обучающихся и других нормативных документов. В основе воспитания лежит активная помощь обучающемуся в выборе здоровых жизненных ориентиров через формирование основ мировоззренческой безопасности в условиях глобализации и поведенческий подход, суть которого состоит в признании того, что актуальные потребности побуждают человека к определенным действиям. Целью поведенческого подхода в воспитании является оказание помощи обучающемуся в осознании его возможностей, развитии творческих способностей на основе применения управленческих методов, концепций поведенческих наук.

Воспитательная деятельность является неотъемлемой частью образовательного процесса, исходя из этого, воспитательная работа в Университете организована по двум направлениям:

- через учебный процесс – во время аудиторных занятий;
- через внеучебную работу – в свободное от учебных занятий время студента и преподавателя.

Для проведения воспитательной работы Университет располагает следующими возможностями и ресурсами:

- специализированными структурными подразделениями с соответствующими штатными расписаниями и специалистами;
- помещениями и оборудованием для организации и проведения культурно-массовых, спортивных и других мероприятий;
- финансовыми средствами в составе общей сметы вуза.

В Университете с апреля 2009 г. успешно функционирует Управление по воспитательной работе, возглавляемое проректором по воспитательной работе.

Воспитательная работа ведется в тесном сотрудничестве с органами студенческого самоуправления, творческими объединениями обучающихся, Отделом по делам молодежи Администрации Вахитовского района г. Казань, Комитетом по делам детей и молодежи г. Казань, отделами культуры, спорта, ответственными за проведение молодежной политики. УВО «Университет управления «ТИСБИ» активно взаимодействует с общественными молодежными организациями «Лига обучающихся Республики Татарстан», «Мы», «Молодая гвардия», а также Министерством по делам молодежи и спорту Республики Татарстан и Министерством образования и науки Республики Татарстан.

В состав структурных подразделений Университета, ведущих воспитательную работу, входят, Социально-психологический центр, Медиастудия. В организации воспитательной и внеучебной работы непосредственно участвуют факультеты в лице деканов и заместителей деканов по воспитательной работе, кураторы и старосты студенческих групп, кафедра физического воспитания и библиотека вуза.

В составе Управления по воспитательной работе действуют Центр студенческого творчества, Студенческое научное общество, Военно-патриотическую организацию «Легион», Студенческий центр поддержки предпринимательства, Студенческий клуб, Спортклуб, Центр спортивных болельщиков, Школа старост и кураторов. В Университете работает Родительская Академия. Развитие форм студенческого самоуправления является одной из приоритетных задач построения системы воспитательной работы, и включает в себя Студенческий совет УВО «Университет управления «ТИСБИ», студенческие советы факультетов.

В УВО «Университет управления «ТИСБИ» реализуются следующие проекты:

- Психолого-педагогическое сопровождение обучения слабослышащих и глухих обучающихся. Предусматривает работу с педагогами, сурдопереводчиками, родителями; еженедельные тренинги и индивидуальные консультации обучающихся.
- Психолого-педагогическое сопровождение обучения слабовидящих и слепых обучающихся. Включает в себя работу с педагогами, тьюторами, родителями; еженедельные тренинги и индивидуальные консультации обучающихся.
- Наставничество – волонтерская деятельность психолого-педагогического сопровождения обучающихся. Проект способствует всестороннему развитию личности, получению обширных знаний и умений в области практической психологии (проведение тренингов, основы психологического консультирования).

- Школа лидерства – обучающая программа для старост. Получение новых знаний и умений в области эффективного общения, разрешения конфликтов и управления.
- Развитие интеллекта и креативности – программа развития интеллектуальных и творческих способностей обучающихся. Приобретение навыков максимального использования способностей мозга и нахождение выхода из любой ситуации.
- Школа будущей семьи - молодежная программа, основанная на психологической помощи в построении гармоничных партнерских отношений (добрачных и семейных). Осознанное вступление в брак и создание семьи.

Социально-психологический центр УВО «Университет управления «ТИСБИ» сотрудничает с общественным фондом «Выбор», активно участвует в деятельности Антитабачной коалиции Республики Татарстан.

Таким образом, воспитательная политика подразумевает совершенствование следующих видов деятельности:

- организация системы воспитательной работы, обеспечивающей участие обучающихся и преподавателей в реализации стратегических задач университета;
- формирование воспитывающей среды: использование вузовских традиций, повышение воспитательного потенциала учебных занятий, профилактика негативных форм обучения;
- гуманизация межличностных отношений преподавателей и обучающихся;
- формирование системы гражданско-патриотического воспитания обучающихся, приобщение их к ценностям отечественной и мировой культуры;
- совершенствование системы студенческого самоуправления путем развития лидерских качеств, формирования основ корпоративной культуры;
- создание инновационной среды с целью полноценного развития творческих способностей обучающихся, формирования их профессиональных качеств, самовыражения и саморазвития их в общественно-политической, духовной, спортивной сферах;
- создание условий и предпосылок для формирования мировоззренческих универсалий обучающихся, в их числе тех, в которых выражено отношение человека к ценностям социальной жизни;
- профилактика здорового образа жизни, создание условий для развития физической культуры студента;
- организация правовой и социальной защиты обучающихся, создание системы психологического консультирования для обеспечения комфортной воспитательной среды в вузе;
- укрепление позиций университета как центра культуры региона, развитие творческих коллективов;
- формирование гуманной педагогической среды, создание условий для развития толерантности учащейся молодежи и воспитание духовной культуры: правовой, политической, этической;
- организация процесса профессиональной адаптации выпускника вуза (создание клуба выпускников, базы данных выпускников и пр.);

- организация систематического мониторинга состояния воспитательной среды в вузе.

Концепция воспитательной работы создает условия для развития творческой личности, организации свободного времени обучающихся путем различных форм студенческого творчества, объединение творческих сил вуза, оказание методической помощи коллективам художественной самодеятельности, проведение вузовских и городских фестивалей, концертов, конкурсов и праздников, участие творческих коллективов вуза в межрегиональных и всероссийских фестивалях и смотрах.

Студенты Университета управления «ТИСБИ» являются активными участниками Республиканских семинаров актива студенческих общественных организаций вузов. Они интересуются проблемами и делами татарстанского и российского студенчества, плодотворно участвуют в Конгрессах обучающихся РТ, Всероссийских конгрессах обучающихся, вносят свои идеи и предложения в РМОО «Лига обучающихся РТ». В данной организации имеют постоянное представительство студенты нашего вуза.

Учебный год в «Университете управления «ТИСБИ» насыщен различными внеаудиторными воспитательными мероприятиями. Среди них ставшие уже традиционными – митинг «ТИСБИ» - в новый учебный год», фестиваль «День первокурсника», Новогодняя елка для детей сотрудников и обучающихся Университета управления «ТИСБИ», конкурсное участие в Республиканской акции «Студенты против наркотиков», праздник «Татьянин День – День российского студенчества», День влюбленных, конкурс «Мисс и Мистер ТИСБИ», «Две звезды», День самоуправления; Фестиваль песен военных лет, посвященных Дню Победы; участие в межвузовском фестивале «Студенческая весна», выпускные вечера на факультетах; митинги и тематические недели, направленные на пропаганду здорового образа жизни – «Антитабачная тусовка», «В новом тысячелетии – без наркотиков» и др.; конкурсы сочинений «ТИСБИ» - мое малое Отечество», «ТИСБИ» - островок мира и согласия», проводимые на всех изучаемых в институте языках; ежегодное участие в городской декаде инвалидов, помощь подшефному детскому дому, Обществу Красного креста и Полумесяца; концертные программы для гостей Университета управления «ТИСБИ».

Целенаправленная, систематическая работа эффективно обеспечивает организацию досуга обучающихся УВО «Университет управления «ТИСБИ», тем самым создавая особый имидж вуза.

Студенты гуманитарного факультета ежегодно участвуют и становятся победителями конкурса «Полиглот» на знание иностранных языков.

Ежегодно творческие коллективы УВО «Университет управления «ТИСБИ» завоевывают огромное количество призовых мест в художественных номинациях на различных городских и республиканских фестивалях. Но самый главный итог – это масса положительных эмоций, обмен опытом и поиск новых направлений развития.

Одним из средств оценивания достижений обучающихся УВО «Университет управления «ТИСБИ» (в том числе творческих успехов и общекультурных компетенций) является формирование Электронного портфолио студента, в том

числе сохранение работ обучающихся, оценок на эти работы со стороны участников образовательного процесса. Традиционно Электронное портфолио студента понимается как набор работ обучающихся, спланированная ранее индивидуальная подборка достижений. «Портфолио» - это модель аутентичного оценивания, которое в большей степени, чем традиционное нацелено на выявление:

- объективно существующего уровня владения умениями и навыками (как известно, студент далеко не всегда объективен в оценке своих учебных и иных достижений и возможностей, но и далеко не всегда объективна оценка преподавателей достижений и возможностей самого студента);

- пробелов в подготовке (образцы из портфолио в большей степени, чем результаты тестов отражают способности обучающихся);

- трудностей усвоения (у студента, как развивающейся личности, есть глубинная, но не всегда актуализируемая потребность, видеть и «чувствовать» свои достижения не только в виде отдельных контрольных срезов, но и в динамике, в развитии);

- уровня сформированности умений и их совершенствования путем внесения коррекции в учебный процесс (анализ и обзор данных, собранных в портфолио, предоставляет прекрасную возможность для обсуждения целей и задач учебного плана, обзоров результата);

- положительных мотивов учения (каждому обучающемуся необходим такой внутренний инструмент оценивания, который бы мотивировал студента «изнутри», опираясь бы на его внутренние потребности и мотивы саморазвития);

- интереса к выбранному виду деятельности;

- развития мыслительной деятельности;

- критического отношения к учебной деятельности;

- возможность для рефлексии студентами собственных изменений и работы для установления связи между предыдущим знанием и новым знанием.

У «Портфолио студента» двойное предназначение - с одной стороны, оценка учебных успехов и научных достижений, а с другой - оценка готовности к профессиональной карьере.

«Портфолио студента» в этом случае служит инструментом оценки, изменяющейся во времени по мере документально подтвержденного развития готовности к обучению и профессиональному росту в период обучения. По мере освоения учебных дисциплин и прохождения практик портфолио отображает достижения студента в приобретении навыков и компетенций, необходимых для успешной и долгой карьеры. Со временем «Портфолио студента» превращается в достаточно сложную, расширенную и углубленную структуру способностей и достижений.

Таким образом, «Портфолио студента» является эффективным средством развития карьеры, которое содержит гораздо больше информации для понимания, чем стандартное резюме. Профессиональное и полное «Портфолио студента» позволяет работодателю легко просмотреть уровень подготовки и весь спектр умений и способностей кандидата и создает условия для принятия оптимального

кадрового решения. Профессионально составленное портфолио может помочь выпускнику привлечь внимание работодателя и подчеркнуть его конкурентные преимущества по сравнению с другими претендентами.

Воспитательные мероприятия широко освещаются на сайте Университета управления «ТИСБИ».

7. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ОПОП ВО

Оценка качества освоения обучающимися основных образовательных программ включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестацию обучающихся.

Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП ВО осуществляется в соответствии с:

- Положением о модульно-рейтинговой системе (МРС) организации учебного процесса и оценки успеваемости студентов;
- Положение о фонде оценочных средств;
- Принципами оценки знаний, умений и навыков (компетенций) студентов;
- Положением о промежуточной аттестации студентов;
- Положением об организации самостоятельной работы студентов и т.д.

7.1. Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО основная профессиональная образовательная программа обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего, промежуточного и итогового контроля. Фонд включает типовые задания (расчетные, расчётно-графические и т.д.), контрольные работы, задания в тестовой форме, примерную тематику курсовых работ, рефератов, вопросы к экзаменам и зачётам, тесты и иные методы контроля, позволяющие оценить знания, умения, навыки и соответствующий уровень приобретённых компетенций, разработанные в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки.

Основными видами контроля уровня учебных достижений студентов (знаний, умений, компетенций) в рамках индивидуальной балльно-рейтинговой системы по дисциплине или практике (учебной, производственной) в течение семестра являются:

- текущий контроль;
- промежуточный контроль по дисциплине – во время сессии.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация студентов проводится с учётом балльно-рейтинговой системы оценки учебных и внеучебных достижений студентов, действующей в рамках ОПОП.

Текущий контроль - это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний, формирования умений и навыков их применения, развития личностных качеств студента за фиксируемый период времени.

Формами текущего контроля могут быть: устный опрос, письменный опрос, тестирование, контрольные опросы, проверка выполнения индивидуальных

домашних заданий, рефератов и эссе; проверка выполнения разделов курсового проекта, отчёта по научно-исследовательской работе студента (НИРС); проверка выполнения заданий по практике, дискуссии, тренинги, круглые столы, различные виды коллоквиумов (устный, письменный, комбинированный, экспресс и др.); собеседование, контроль выполнения и проверка отчетности по практическим и лабораторным работам; работы с электронными учебными пособиями

Текущий контроль проводится в период аудиторной и самостоятельной работы студента в установленные сроки по расписанию.

Промежуточный контроль по дисциплине (сессия) – это форма контроля, проводимая по завершению изучения дисциплины в семестре. Время проведения и продолжительность промежуточного контроля по дисциплинам семестра устанавливается графиком учебного процесса университета.

Все фонды оценочных средств представлены в рабочих программах учебных дисциплин.

7.2. Государственная итоговая аттестация студентов-выпускников вуза

Итоговая аттестация выпускника высшего учебного заведения является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме.

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.01. СЕРВИС включает защиту бакалаврской выпускной квалификационной работы и государственный экзамен. Государственный экзамен введён по решению Учёного совета «Университета управления «ТИСБИ», протокол от 05.07.2011 № 7. Государственный экзамен проводится в виде итогового междисциплинарного экзамена.

Подготовка к государственной итоговой аттестации предполагает овладение следующими общекультурными и профессиональными компетенциями: ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5.

В результате подготовки, публичной защиты выпускной квалификационной работы и сдачи соответствующих государственных экзаменов выпускник бакалавриата должен:

Знать: основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; виды информационного обслуживания, основы программирования; основы рыночной

экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса; систему маркетинга, особенности продвижения услуг; структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов; экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности. Экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса;

уметь: оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; применять методики психодиагностики; находить пути благоприятного разрешения конфликтов; соблюдать требования профессиональной этики и этикета; применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; использовать стандарты и другую документацию при оценке качества и сертификации изделий, работ и услуг; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам;

владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем; методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; приемами изучения личности потребителя; методами диагностирования поведения и влияния на потребителя; основами профессиональной этики и этикета; навыками работы с информационными системами; навыками менеджмента в сервисе, методами проведения маркетинговых исследований в сервисе; основами обеспечения безопасности жизнедеятельности.

Государственная итоговая аттестация осуществляется в 11 семестре. Общая трудоёмкость составляет 9 зет, 324 часа.

Проведение государственной итоговой аттестации регламентируется Положением об государственной итоговой аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации, действующим Положением об государственной итоговой аттестации выпускников «Университета управления «ТИСБИ».

Государственные экзаменационные комиссии (ГЭК) возглавляют председатели – доктора наук, профессора или крупные специалисты предприятий, организаций, учреждений, являющихся потребителями кадров данного профиля, которые организуют и контролируют деятельность всех экзаменационных комиссий, обеспечивают единство требований, предъявляемых к выпускникам. Председатели экзаменационных комиссий утверждаются Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации.

К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, допускается лицо, успешно завершившее в полном объёме освоение основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01. СЕРВИС высшего образования, разработанной в «Университете управления «ТИСБИ» в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

При выполнении данной квалификационной работы бакалавр должен показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные общекультурные, профессиональные и дополнительные профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения. Выпускная квалификационная работа бакалавра права должна иметь практическую направленность, а также отражать знание социально-культурной сферы, уровень профессиональной подготовки, владение профессиональными технологиями, умение разрабатывать новые подходы к решению социально-культурных проблем.

Процесс подготовки и выполнения бакалаврской работы состоит из этапов:

- 1) выбор и согласование темы бакалаврской работы;
- 2) отбор и изучение литературы;
- 3) составление плана бакалаврской работы;
- 4) написание бакалаврской работы;
- 5) подготовка речи защиты бакалаврской работы;
- 6) подготовка презентации в программе Power Point;
- 7) защита бакалаврской работы (с использованием презентации).

При условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний, входящих в государственную итоговую аттестацию, выпускнику университета присваивается соответствующая квалификация и выдаётся диплом государственного образца о высшем образовании.

8. ДРУГИЕ НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ И МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ КАЧЕСТВО ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

8.1 Механизм функционирования системы обеспечения качества подготовки по направлению 43.03.01. СЕРВИС предусматривает:

- мониторинг и периодическое рецензирование основной образовательной программы;
- регулярное проведение самообследования по согласованным критериям для оценки деятельности;
- разработку и реализацию мероприятий по совершенствованию учебного процесса в целях повышения качества подготовки студентов;
- контроль состояния методической документации, обеспеченность студентов учебно-методической литературой и её издание;

- мониторинг состояния учебно-методического обеспечения учебного процесса;
- работу по созданию аудио-видео-лекций, компьютерных учебников, учебников и учебных пособий нового поколения;
- внедрение инновационных технологий обучения, способствующих повышению эффективности учебного процесса;
- разработку и модернизацию образовательного контента учебных дисциплин;
- систему внешней оценки качества (учета и анализа мнений работодателей, отзывов в прессе, выпускников вуза, других субъектов образовательного процесса).

8.2. Положение о балльно-рейтинговой системе оценивания

Для оценки качества знаний, получаемых студентами в процессе обучения по данному направлению подготовки, используется балльно-рейтинговая система оценивания, которая регламентируется Положением о МРС университета. Основой для определения рейтинга студента являются интегральные рейтинговые показатели:

1. Рейтинговый показатель по каждой дисциплине.
2. Рейтинговый показатель за семестр.
3. Итоговый рейтинговый показатель, достигнутый студентом за все годы обучения в Университете.

Основными задачами рейтинговой системы являются:

- повышение мотивации студентов к активной и равномерной учебной работе в течение всего семестра через рейтинговую оценку всех видов учебной деятельности по каждой дисциплине;
- обеспечение постепенного усвоения знаний, приобретения студентом умений и профессиональных навыков путем равномерного распределения учебной работы и контрольных испытаний в течение семестра;
- стимулирование самостоятельной и профессиональной работы студентов в рамках факультета и Университета;
- повышение объективности в оценке уровня подготовки выпускников и получение разносторонней информации о качестве и результативности обучения;
- использование результатов рейтинга для морального и материального поощрения студентов;
- обеспечение академической мобильности студентов;
- достижение высоких рейтинговых показателей успеваемости студентов, обеспечение конкурентоспособности и востребованности выпускников на рынке труда;
- поиск и внедрение новых форм организации учебного процесса, постоянная актуализация и обновление учебных материалов, увеличение доли самостоятельной работы студентов.

8.3 Соглашения о порядке реализации совместных с зарубежными

партнерами ОП и мобильности студентов и преподавателей

Развитие международного сотрудничества является одним из приоритетных направлений деятельности УВО «Университет управления «ТИСБИ». Международное сотрудничество в области образовательной и научно-исследовательской деятельности осуществляется в университете в соответствии с действующим законодательством и на основании Устава УВО «Университет управления «ТИСБИ».

Будучи прогрессивным и инновационным учебным заведением, Университет управления «ТИСБИ» начал развивать международные связи практически с самого начала своей деятельности. На начальном этапе в основу концепции этого вида деятельности была положена интернационализация ТИСБИ за счёт привлечения к преподаванию иностранных преподавателей, обмена преподавателями, студентами и стажёрами с зарубежными университетами, использование в собственной учебной и организационной работе позитивного зарубежного опыта.

Основными формами международного сотрудничества нашего университета на сегодняшний момент являются взаимодействие, установление и поддержание прямых связей с зарубежными образовательными учреждениями, научными и международными организациями по совершенствованию системы высшего образования в условиях глобальных социально-культурных и экономических перемен в мире, проведение совместных научных исследований, международных конференций и семинаров, участие в совместных проектах, международных образовательных и научных программах, усиление академической мобильности студентов и преподавателей за рубеж и обучение в университете иностранных учащихся как ближнего, так и дальнего зарубежья.

В соответствии с новой стратегией цель международного сотрудничества Университета управления «ТИСБИ» определяется как:

- интеграция в международное (прежде всего, европейское) академическое сообщество в качестве важного и эффективного фактора совершенствования учебного процесса, повышения квалификации преподавателей и качества подготовки специалистов;
- активизация научного сотрудничества с зарубежными коллегами, представляющими ведущие университеты и научные центры мира;
- расширение доступа к информационным ресурсам и привлечение дополнительных источников финансирования.

В связи с этим основными задачами международной деятельности являются:

- обеспечение участия Университета в международных программах по реформе высшего и послевузовского профессионального образования и других международных акциях, направленных на развитие интеграционных процессов в науке и образовании;
- участие в крупных международных образовательных программах и проектах, направленных на поэтапное внедрение двух уровней системы обучения,

систем и механизмов обеспечения качества подготовки специалистов, развитие мобильности студентов и преподавателей;

- расширение масштабов и направлений научных исследований, выполняемых по международным программам и грантам, а также участие преподавателей и студентов Университета в совместных с зарубежными вузами научных проектах, конференциях, семинарах, публикациях научных работ в международных изданиях;

- установление прямых партнёрских отношений с зарубежными вузами, фондами и организациями для обеспечения программ академического обмена;

- привлечение ведущих зарубежных специалистов и профессоров к чтению открытых лекций и преподаванию в Университете управления «ТИСБИ»

В Университете управления «ТИСБИ» созданы все условия для проведения совместных образовательных проектов с институтами-партнерами в Европе, США и ближнем зарубежье в целях улучшения качества предоставляемых услуг. Эта деятельность осуществляется на основе договоров и соглашений о сотрудничестве с зарубежными университетами. Только за последние три года университет заключил более 18 новых соглашений о сотрудничестве с такими образовательными центрами, как Университет Фейрмонт (г. Фейрмонт, штат Западная Вирджиния, США), Фонд Международного Центра повышения квалификации для сферы досуга WICE-SL (г. Вагенинген, Нидерланды), Университет г. Чангчун (Китай), Немецкая Академия менеджмента Нижней Саксонии (DMAN) (г. Целле, Нижняя Саксония, Германия), Брюссельская школа менеджмента ICHEC (Бельгия), Институт интерактивного дизайна (Шотландия, Великобритания), сеть американских колледжей U.S. ORT OPERATIONS (New York, USA), Восточносибирский государственный технологический университет (г. Улан-Уде), Монгольский государственный университет науки и технологий, Монгольский национальный университет (г. Улан-Батор), Казахский гуманитарно-юридический университет (г. Астана, Казахстан), Институт непрерывного образования Бишкекского гуманитарного университета им. Академика К. Карасаева (г. Бишкек, Кыргызская Республика), Открытый Университет Израиля, Западнодонбасский институт экономики и управления (Украина, г. Павлоград). Русской школой-пансионом на Мальте-RBSM (г. Буджибба, Республика Мальта), Международным государственным экологическим университетом им. А.Д. Сахарова (г. Минск, Республика Беларусь), Молдавской экономической Академией (г. Кишинев, Республика Молдова).

В настоящее время наиболее тесные научные и академические связи Университет управления «ТИСБИ» поддерживает с такими партнерскими вузами, как Университет прикладных наук КЮМЕНЛААКСО (Финляндия), Университет г. Чангчун (Китай) и Университет Малтепе (г. Стамбул), Ближневосточный университет (Северный Кипр), а также с международной организацией «ТЮРКСОЙ».

В рамках договоров с этими учреждениями Университет осуществляет совместную работу над различными научными и образовательными проектами, а именно:

- чтение лекций и проведение семинаров профессорами вузов-партнеров

для студентов Университета управления «ТИСБИ», а также профессорами Университета управления «ТИСБИ» в зарубежных университетах;

- организация обменных программ и стажировок для студентов, молодых специалистов и профессорско-преподавательского состава, организация летних школ и курсов по изучению турецкого языка для студентов Университета управления «ТИСБИ» при Университете Гази в Центре иностранных языков «ТОМЕР»;

- разработка образовательных проектов, в частности, учебного курса в области социально-культурного сервиса и туризма, предполагающего двусторонний обмен и обоюдные стажировки для студентов с последующей выдачей двойных дипломов программ двойных дипломов с Университетом Бахчешехир, а также разработке учебной программы по обучению татарскому языку профессоров и студентов Университета Гази;

- организация производственной практики в Испании и Финляндии;

- разработка совместной магистерской программы «Этические аспекты преподавания прав человека» для участия в гранте Европейской Комиссии (а Master's Program in Ethical Teaching of Human Rights funded by the European Commission) объединенным коллективом профессоров юридического факультета Университета управления «ТИСБИ» и Университета Малтепе на грант Европейской Комиссии для стран, не являющихся членами ЕС;

- участие студентов Университета управления «ТИСБИ» отделения «Социально-культурный сервис и туризм» в стипендиальной программе Ближневосточного университета (Турецкая Республика Северный Кипр) по направлению «Туризм и Туризм» в рамках Протокола между Международной организацией тюркской культуры «ТЮРКСОЙ» и Ближневосточным университетом;

- сотрудничество Университета управления «ТИСБИ» с Университетом г. Чангчунь (Китай), в рамках которого разработана программа обмена для студентов. Результатом сотрудничества стали обучение студентов Университета управления «ТИСБИ» в течение одного семестра (начиная с 2010 г.) по курсу «Китайский язык и культура» в Университет Чанчунь, и визит китайских студентов с целью изучения русского языка как иностранного.

- курсы повышения квалификации для преподавателей и сотрудников, а также обучающие семинары для студентов, магистрантов и аспирантов проводятся иностранными преподавателями и экспертами из таких зарубежных компаний, как «Hanson and Son Farms» (США), «Hi-Tech Venture Capital Fund LLC» (США), «Easy Money Loan Company» (США), «Dauden Consultancy, (США), «Julia Centre Inc.» (Канада), Swanson International Corporation (США), Канадская служба содействия бизнесу CESO (Canadian Executive Service Organization), а также из научных и образовательных центров: Roozvelt University (Чикаго, штат Иллинойс, США), Международный Центр повышения квалификации для сферы досуга г. Вахенинхен (WICE-DSL) (Нидерланды), Университетский и научно-исследовательский Центр г.Вахенинхен (WUR) (Нидерланды), Агентство по Наследию Министерства образования, культуры и науки Королевства Нидерландов.

Университет управления «ТИСБИ» активно участвует в международных образовательных программах и проектах на основе грантов различных зарубежных фондов и организаций. Наш университет принимает участие в нескольких крупных международных проектах, ряд которых находится в настоящее время в стадии реализации.

Руководство Университета уделяет большое внимание повышению и развитию мобильности преподавателей и студентов, которые принимают участие в грантовых программах таких фондов, как Fullbright, Erasmus Mundus, DAAD и др., в конкурсных программах американского правительства и Госдепартамента США, в программах грантов европейских стран, а также программе грантов Правительства Республики Татарстан «Алгарыш».

Возможность обучаться и практиковаться в зарубежных образовательных центрах получают и студенты Университета, что способствует повышению студенческой академической мобильности. Студенты только дневной формы обучения проходят ежегодные стажировки в вышеназванных учреждениях, к которым необходимо также добавить Парижский университет культуры и искусств (Франция), Фонд Виктора Эли (г. Дрезден, Германия), Центр исследований турецкого языка «ТÖMER» при Университете Гази (г. Анкара, Турция).

На базе «Университета управления «ТИСБИ» в рамках международного научного сотрудничества «Университет управления «ТИСБИ» проводит активный обмен опытом и результатами научно-технической работы на международных форумах, научно-практических конференциях, «круглых столах» во всех партнерских образовательных учреждениях за рубежом.

9 ноября 1998 года соглашением между Генеральным директором ЮНЕСКО Федерико Майором и ректором «Университета управления «ТИСБИ» Н.М. Прусс открыта Международная кафедра ЮНЕСКО «Подготовка и переподготовка специалистов в условиях рыночной экономики».

Кафедра ЮНЕСКО «Университета управления «ТИСБИ» (единственная на территории Российской Федерации, работающая по данному направлению) является региональным центром инновационной деятельности в подготовке специалистов и реализации социально образовательных проектов и программ в целях популяризации идей и миссии ЮНЕСКО.

Общая идеология кафедры ЮНЕСКО «Университета управления «ТИСБИ» «Качество образования». Системное и планомерное развитие основных направлений деятельности кафедры реализуется и постоянно совершенствуется через внедрение передовых образовательных технологий.

Таким образом, «Университет управления «ТИСБИ» целенаправленно развивает международное научное, культурное и образовательное сотрудничество с различными странами и нацелено на повышение эффективности делового партнерства по установленным направлениям в международной сфере, а также дальнейшее расширение сотрудничества с зарубежными центрами как в области подготовки специалистов по различным образовательным программам, так и в реализации международных научных проектов.

9. РЕГЛАМЕНТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРИОДИЧЕСКОГО ОБНОВЛЕНИЯ ОПОП ВО В ЦЕЛОМ И СОСТАВЛЯЮЩИХ ЕЕ ДОКУМЕНТОВ

Основные образовательные программы, реализуемые в УВО «Университет управления «ТИСБИ», ежегодно обновляются (в части состава дисциплин (модулей), установленных вузом в учебном плане, и содержания рабочих программ учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), программ учебной и производственной практики, методических материалов, обеспечивающих реализацию соответствующей образовательной технологии) с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Регламент по организации периодического обновления ОПОП предусматривает обновление основной образовательной программы, которое осуществляется в нескольких направлениях за счет:

- повышения квалификации, организуемого на постоянной планируемой основе с учетом специфики реализуемой ОПОП;
- организации новой культурно-образовательной среды вуза, которая может включать элементы, позволяющие разрабатывать и реализовать новые вариативные курсы и модернизировать традиционные;
- включения обучающихся в реализацию программ обучения на основе партнерских отношений (обратная связь самоуправление, оптимальное использование имеющихся материальных ресурсов);
- осуществления взаимодействия с организованным профессиональным сообществом, потенциальными работодателями и общественностью;
- публикации информации, которая дает возможность общественности оценить возможности и достижения вуза за определенный период и получение обратной связи.

Управление качеством и деканат гуманитарного факультета работают с выпускающей кафедрой «Социально-культурный сервис и туризм» и кафедрами, задействованными в учебном процессе, и отслеживают требования к содержанию ОПОП. Подлежат пересмотру, обновлению и утверждению следующие документы ОПОП в сроки:

1. Ежегодно подлежат корректировке, обновлению и принятию на Ученом совете УВО «Университет управления «ТИСБИ» следующие документы:

- ОПОП в целом;
- профили подготовки;
- учебный план;
- типовые рабочие планы по направлениям;
- рабочие программы дисциплин с фондами оценочных средств;
- программы практик и государственной итоговой аттестации с фондами оценочных средств.

2. Ежегодно подлежат корректировке и принятию на Ученом совете УВО «Университет управления «ТИСБИ» годовые календарные графики учебного процесса.

3. Ежегодно составляются деканом гуманитарного факультета и заведующей кафедрой «Социально-культурный сервис и туризм» рабочие учебные планы, учитывающие индивидуальную траекторию обучения.

4. Ежегодно подлежат пересмотру и утверждению на соответствующих кафедрах и Учебно-методического управления следующие документы:

- рабочие программы дисциплин с фондами оценочных средств;
- программы текущей и промежуточной аттестации и диагностические средства (экзаменационные билеты, тесты, комплексные контрольные задания и др.) по всем дисциплинам направления подготовки;
- программ учебной, производственной и преддипломной практик;
- договоры о сотрудничестве с профильными предприятиями.

5. Ежегодно выпускающая кафедра обязана провести самообследование ОПОП по следующим критериям:

- оценка актуальности используемых учебно-методических материалов, по всем читаемым дисциплинам с учетом изменений в законодательной базе, развитием науки, внедрением новых подходов в практику ведения бизнеса;
- оценка актуальности читаемых дисциплин по выбору студентов;
- оценка актуальности читаемых дисциплин вариативной части.

К проведению самообследования выпускающая кафедра должна привлекать представителей работодателей.



Результаты проведенного самообследования утверждаются на заседании выпускающей кафедры и оформляются в форме отчета о результатах самообследования. Отчет о результатах самообследования ОПОП должен содержать предложения по внесению изменений в ОПОП, которые согласовываются с представителями работодателей, привлекаемых к проведению самообследования. Предложения по внесению изменений в ОПОП могут включать:

- перечень внесенных изменений в рабочие программы дисциплин с ФОС;
- перечень внесенных изменений в программы практик;
- перечень внесенных изменений в программу государственной итоговой аттестации;
- внесенные изменения в перечень дисциплин по выбору студентов;
- внесенные изменения в перечень дисциплин вариативной части.

В течение месяца после утверждения результатов самообследования на заседании выпускающей кафедры, Методической комиссией факультета рассматривается отчет о результатах самообследования ОПОП и при отсутствии замечаний осуществляется его утверждение на заседании Совета факультета.

Основная профессиональная образовательная программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01. «СЕРВИС».

Программа одобрена на заседании Ученого совета от 15.06.2017 года, протокол № 6

Составители  Э.Р. Садыкова, канд.филол.наук, доцент,
зав.кафедрой «Социально-культурный сервис
и туризм»
 Е.А. Прохорова, к.п.н., старший
преподаватель кафедры

- ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Календарный учебный график**
- ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Учебный план подготовки по направлению 43.03.01. «Сервис»**
- ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Рабочие программы учебных дисциплин (аннотации)**
- ПРИЛОЖЕНИЯ 4. Программа учебной практики**
- ПРИЛОЖЕНИЯ 5. Программа производственной практики**
- ПРИЛОЖЕНИЯ 6. Программа преддипломной практики**