

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(АНО ВО «РОСНОУ»)**



**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по учебной работе

*Г. А. Шабанов*

Г. А. Шабанов

«23» января 2018 г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Направление подготовки:

**43.04.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки:

**Гуманитарный сервис**

Уровень – магистратура

**Программа подготовки: прикладная магистратура**

Образовательная программа  
рассмотрена и утверждена  
на заседании Ученого совета РосНОУ  
«23» января 2018 г., протокол № 19/85

Москва 2018 г.

## **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Образовательная программа (далее – ОП) 43.04.01 Сервис разработана в соответствии с требованиями приказа Министерства образования и науки РФ от 5 апреля 2017 г. №301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.08.2015 №835, профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н.

Объем программы магистратуры составляет 120 зачетных единиц, вне зависимости от формы обучения.

Срок получения образования по программе магистратуры в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, вне зависимости от применяемых образовательных технологий составляет 2 года; в заочной форме обучения 2 года 4 месяца.

Объем программы магистратуры в очной форме обучения, реализуемый за один учебный год, составляет 60 з.е.

Объем программы магистратуры за один учебный год при обучении по индивидуальному учебному плану вне зависимости от формы обучения не может составлять более 75 з.е.

Образовательная деятельность по программе магистратуры осуществляется на государственном языке Российской Федерации, если иное не определено локальным нормативным актом организации.

## **1.1. Характеристика образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис**

### **1.1.1. Область профессиональной деятельности выпускников**

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

### **1.1.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника**

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и проектирования материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

**1.1.3. Образовательная программа ориентирована на организационно-управленческий вид деятельности, определенный ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис**

**1.1.4. Выпускник, освоивший ОП по направлению подготовки 43.04.01 Сервис должен быть готов решать следующие профессиональные задачи в соответствии с организационно-управленческим видом деятельности:**

- организация сервисной деятельности;
- разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;

- организация контроля качества процессов сервиса;
- планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;
- экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятий сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;
- обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса.

При разработке данной ОП учтены требования профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н.

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
G	Операционное управление персоналом и подразделением организации	7	Разработка системы операционного управления персоналом и работы структурного подразделения	G/01.7	7
			Реализация операционного управления персоналом и работы структурного подразделения	G/02.7	7
			Администрирование процессов и документооборота по операционному управлению персоналом и работе структурного подразделения	G/03.7	7

Н	Стратегическое управление персоналом организации	7	Разработка системы стратегического управления персоналом организации	Н/01.7	7
			Реализация системы стратегического управления персоналом организации	Н/02.7	7
			Администрирование процессов и документооборота по стратегическому управлению персоналом организации	Н/03.7	7

### 1.1.5. Планируемые результаты освоения образовательной программы

Выпускник освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими компетенциями:

#### **общекультурными компетенциями (ОК):**

- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);
- готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);
- готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3).

#### **обще профессиональными компетенциями (ОПК)**

- готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);
- готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-2).

**профессиональными компетенциями, соответствующими организационно – управленческому виду деятельности:**

- способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ (ПК-8);
- готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК-9);
- готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК-10);
- готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса (ПК-11);
- готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности (ПК-12).

## **1.2. Организационно-педагогические условия осуществления образовательного процесса**

В РосНОУ создана социокультурная среда и условия, необходимые для всестороннего развития личности, развития студенческого самоуправления, участия обучающихся в работе общественных организаций, спортивных и творческих клубов, научных студенческих обществ.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При проведении учебных занятий по учебным дисциплинам: Речевое взаимодействие в сфере сервиса, Методы принятия управленческих решений,

Имидж руководителя предприятия сервиса, Бизнес-коммуникации в сервисе, и т. д., обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств посредством проведения интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, прохождения практик, преподаванием дисциплин (модулей).

Кроме того, формирование навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств осуществляется в школе студенческого актива, школе вожатых, при проведении интеллектуальных командных игр «Брэйн-ринг», «Что? Где? Когда?», «УниверсуМ», студенческих квестов, спортивных турниров по различным видам спорта, Гонки ГТО, межфакультетских игр КВН, тренингов «Мастерская лидерства», фестиваля Дружбы народов, в процессе воспитательной работы с обучающимися.

Для 100% обучающихся обеспечена возможность осуществления одновременного индивидуального доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks (ЭБС IPRbooks), содержащей издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированной на основании прямых договоров с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

ЭБС IPRbooks содержит более 15 000 изданий - учебники, монографии, журналы по различным направлениям подготовки специалистов высшей школы, другая учебная литература. Основной фонд электронной библиотеки состоит из книг и журналов более 250 ведущих издательств России, поставляющих на рынок литературу для учебного процесса. ЭБС IPRbooks систематически обновляется и пополняется новыми современными и востребованными изданиями, при этом постоянно совершенствуются количественные и качественные характеристики библиотеки. Все учебники и дополнительная литература доступны неограниченному количеству пользователей ЭБС IPRbooks онлайн 24 часа в сутки.

Все обучающиеся имеют постоянный и неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде РосНОУ, которая обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»

Планируемые результаты обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике - знания, умения, навыки и опыт деятельности, достижение планируемых результатов освоения данной ОП, приводятся в рабочих программах дисциплин (модулей).

### **1.3. Формы аттестации**

Формами аттестации магистров по данной ОП являются: текущий контроль, промежуточная и итоговая аттестация.

Текущий контроль проводится в форме выполнения лабораторных и практических работ, письменных и устных опросов, тестирования, написания рефератов, аналитических обзоров, выполнения научных работ,



индивидуального собеседования, коллоквиумов, итоговых занятий по разделам учебных дисциплин.

Конкретные виды текущего контроля успеваемости по учебной дисциплине определяется составом фондов оценочных средств рабочих программ учебных дисциплин, программ практик и программы итоговой аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов (зачетов с оценкой), экзаменов, курсовых работ, отчётов по практикам.

Итоговая аттестация, проводится в форме подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена и подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации).

#### **1.4. Сведения о профессорско-преподавательском составе**

Сведения о персональном составе педагогических работников по направлению подготовки 43.04.01 Сервис приведены в приложении 1.

Реализация ОП обеспечивается квалифицированными научно-педагогическими кадрами.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу магистратуры, составляет не менее 70%.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное за рубежом и признаваемое в Российской Федерации), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу магистратуры, составляет не менее 65%.

Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы магистратуры (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу магистратуры, составляет не менее 20%.

### **1.5. Сведения о материально-техническом обеспечении ОП**

Образовательный процесс по ОП осуществляется в специализированных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для реализации данной ОП оборудованы следующие специализированные помещения:

1. Аудитории университета, оборудованные современными техническими средствами: мультимедийным оборудованием и др., позволяющими активно использовать слайды, видео-, аудио-, компьютерные и др. материалы.

2. Поточная аудитория, оснащенная маркерной доской, кафедрой, мультимедийным оборудованием.

3. Компьютерные классы, оснащенные необходимой техникой для проведения семинарских и практических занятий.

4. Кабинет кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций

5. Лаборатория стандартизации и сертификации

6. Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением

доступа в электронную информационно-образовательную среду университета

7. Мультимедийные лаборатории с видеоконференцсвязью.

8. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

9. Библиотека, включающая читальный зал.

Основной корпус «Радио» располагает 14 компьютерными классами (в том числе, 2 мобильными компьютерными классами), 2 лингафонными кабинетами, что позволяет проводить различные виды занятий с компьютерной техникой. Корпус «Планерная» располагает 2 стационарными компьютерными классами. Корпус «Авиамоторная» располагает 1 стационарным компьютерным классом. Общее количество персональных компьютеров – 1307, в том числе используемых во время практических и лабораторных занятиях – 692 шт. За прошедший год обновлено 18 персональных компьютеров на рабочих местах и два компьютерных класса.

В Университете оборудовано 37 лекционная аудитория, оборудованная стационарными мультимедийными проекторами (25 – корпусе «Радио», 6 – корпус «Планерная» 6 – корпус «Авиамоторная»). Кроме того, для обеспечения семинарских занятий используется 13 переносных проекторов (8 – корпус «Радио», 2 – корпус «Планерная», 3 – корпус «Авиамоторная»).

Университет использует множественное подключение к сети Интернет, с резервированными волоконно-оптическими линиями с суммарной пропускной способностью 220Мб/с, (100Мб/с – корпус «Радио», 100Мб/с – корпус «Авиамоторная», 20– корпус «Планерная», 100Мб/с – корпус «Авиамоторная»- «Радио»- «Планерная»), что обеспечивает возможность подключения более 2000 портов пользователей с резервированием и с доступом на уровне 100 Мб/с.

Обеспечена сетевая связность корпусов «Радио», «Авиамоторная» и «Планерная» с помощью волоконно-оптической линии с пропускной способностью 100Мб/с. Все подразделения обеспечены широкополосным выходом в Интернет.

Развернута зона бесплатного и авторизованного Wi-Fi доступа. Зона бесплатного и авторизованного Wi-Fi покрытия включает все корпуса, и обеспечивается 12 точками доступа. Все структурные подразделения Университета, имеют подключение к локальной вычислительной сети, а также могут использовать ресурсы инфраструктуры виртуализации и сетевого хранения информации. Вычислительная сеть структурирована, включает 40 сегментов с учетом требований информационной безопасности, в том числе, требований по обработке персональных данных. Работу сети и различных сервисов обеспечивают 39 физических серверов (из них 36 интернет-серверов) и 36 виртуальных серверов.

Для обеспечения доступа к информационным ресурсам Интернет и электронных библиотек (ЭБС Юрайт и IPRbooks) Университета организованы стационарные компьютерные места в читальных залах библиотеки в корпусах «Радио», «Авиамоторная» и «Планерная».

Для обеспечения мобильного доступа студентов в читальных залах библиотек организованы точки Wi-Fi, обеспечивающие доступ к ресурсам Интернет и электронных библиотек.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей):

1. ЭБС IPRbooks
2. Компьютерные программы Microsoft Windows 7, Microsoft Office.
3. Профессиональные программы: Fidelio, Amadeus.

#### **Программное обеспечение**

№	Программное обеспечение	Тип	Договор/лицензия
1.	1С:Предприятие	лицензия	ООО "Дарумсан" акт №11149 от 27.01.2009, договор от 16.01.2009
2.	Adobe Creative Cloud for team	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" акт предоставления прав Tr072819 от 11.09.2018
3.	Adobe Photoshop CS3	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" тов.накл.№ Tr034640 от 24.07.07
4.	Adobe Premiere Pro CS	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" тов.накл.№ Tr037584 от 01.11.10
5.	ARIS 10	лицензия	Free
6.	AutoCAD 2009 - Русский	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" тов.накл.№ Tr068949 от 19.12.07
7.	Autodesk 3ds Max 2009	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" тов.накл.№ Tr002251 от 02.02.09
8.	Autodesk 3ds Max 2016	лицензия	Free
9.	CA ERwin Data Modeler r7.3	лицензия	ООО "Интерфейс Проф" дог.№0810/1302-Л от 13.10.08, акт №12/2904 от 29.12.08
10.	CA ERwin Process Modeler r7.3	лицензия	ООО "Интерфейс Проф" дог.№0908/1908-Л от 29.09.09, акт №11/2007 от 20.11.09
11.	CodeGear RAD Studio 2009	лицензия	ООО "Интерфейс ИСТ" дог.№1402/0703-Л от 07.02.14, акт №02/2804 от 28.02.14
12.	CorelDRAW Graphics Suite X5	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" тов.накл. №Tr010056 от 18.02.11, акт №Tr01056 от 18.02.11
13.	Embarcadero RAD Studio XE5	лицензия	ООО "Интерфейс ИСТ" дог.№1402/0703-Л от 07.02.14, акт №02/2804 от 28.02.14
14.	Mathcad 14	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" тов.накл. №Tr03511 от 31.07.07
15.	Mathcad Education	лицензия	ООО «Интерфейс Ру» Акт № 10\0604 приема-передачи прав накладная № 10/0601 от 06.10.2017
16.	Microsoft Office 2007 Профессиональный плюс	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" акт №Tr089641 от 27.08.08
17.	Microsoft Office 2010 Профессиональный плюс	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" акт №Tr058069 от 18.10.12
18.	Microsoft Office 2016 Proffesional Plus	лицензия	ЗАО «Софтлайн Трейд»Счет № Tr000290909 от 27 сентября 2018
19.	Microsoft Visual Studio 2017	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" акт предоставления прав Tr072819 от 11.09.2018
20.	Pinnacle Studio 17	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" акт №Tr048578 от 27.08.14
21.	Project Expert 7 Tutorial	лицензия	ООО "Эксперт Системс" тов.накл.№167 от 16.10.08
22.	Project Expert 7 Tutorial	лицензия	ООО "Эксперт Системс" акт 418 от 23.11.2017

№	Программное обеспечение	Тип	Договор/лицензия
23.	Statistica Basic for windows	лицензия	ООО «Интерфейс Ру» акт 05/1503 от 15.08.2017
24.	Statistica 6	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" акт №Tr033771 от 16.07.07
25.	Wolfram Mathematica 9	лицензия	ЗАО "СофтЛайн Трейд" акт №Tr053177 от 18.09.13
26.	Гарант	лицензия	ООО "НПП Гарант-Сервис" 13А/453С/12 от 19.09.12
27.	КОМПАС-3D	лицензия	ЗАО «Софтлайн Трейд» акт Tr043098 от 19.07.2017
28.	Консультант+	лицензия	ЗАО "Консультант+" дог.от 21.04.14
29.	7-Zip	freeware	<a href="http://7-zip.org/">http://7-zip.org/</a>
30.	Adobe Reader	freeware	<a href="http://www.adobe.com/">http://www.adobe.com/</a>
31.	ARIS EXPRESS	freeware	<a href="http://www.ariscommunity.com/">http://www.ariscommunity.com/</a>
32.	Bizagi Process Modeler	freeware	<a href="http://www.bizagi.com/">http://www.bizagi.com/</a>
33.	Bizagi Xpress	freeware	<a href="http://www.bizagi.com/">http://www.bizagi.com/</a>
34.	Cisco Packet Tracer	freeware	<a href="https://www.netacad.com/courses/packet-tracer-download/">https://www.netacad.com/courses/packet-tracer-download/</a>
35.	FileZilla	freeware	<a href="https://filezilla-project.org/">https://filezilla-project.org/</a>
36.	Hugin Light	freeware	<a href="http://hugin.sourceforge.net/">http://hugin.sourceforge.net/</a>
37.	Java SDK	freeware	<a href="https://www.java.com/">https://www.java.com/</a>
38.	NetEmul	freeware	<a href="http://netemul.sourceforge.net/ruindex.html">http://netemul.sourceforge.net/ruindex.html</a>
39.	Notepad++	freeware	<a href="https://notepad-plus-plus.org/">https://notepad-plus-plus.org/</a>
40.	Paint.NET	freeware	<a href="http://www.getpaint.net/">http://www.getpaint.net/</a>
41.	SimGe	freeware	<a href="http://user.ceng.metu.edu.tr/~otopcu/simge/">http://user.ceng.metu.edu.tr/~otopcu/simge/</a>
42.	StarUML	freeware	<a href="http://staruml.io/">http://staruml.io/</a>
43.	SWI-Prolog	freeware	<a href="http://www.swi-prolog.org/">http://www.swi-prolog.org/</a>
44.	Unify NXJ	freeware	<a href="http://www.unify.ru/products/nxj/">http://www.unify.ru/products/nxj/</a>
45.	WinDjView	freeware	<a href="https://sourceforge.net/projects/windjview/">https://sourceforge.net/projects/windjview/</a>

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей):

1. ЭБС IPRbook.

ЭБС IPRbooks

2. Компьютерные программы Microsoft Windows 7, Microsoft Office.

3. Профессиональные программы: Fidelio, Amadeus.

ОП обеспечивается учебно-методической документацией и материалами по всем учебным дисциплинам. Содержание каждой из учебных дисциплин размещено в локальной сети университета. Библиотечный фонд

содержит учебники, учебные пособия и методические указания по всем дисциплинам ОП.

Информационно-образовательная среда РосНОУ обеспечивает доступ к публикациям в следующих отечественных журналах:

1. Современная коммуникативистика
2. Вестник РосНОУ
3. Сервис plus
4. Электронное научное издание «Сервис в России и за рубежом».

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1. [www.servicology.ru](http://www.servicology.ru)
2. <http://www.rbc.ru>
3. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

## **2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

Учебный план по направлению подготовки 43.04.01 Сервис содержит перечень дисциплин, практик, аттестационных испытаний итоговой аттестации обучающихся, других видов учебной деятельности (далее – виды учебной деятельности) с указанием их объема в зачетных единицах и академических часах, последовательности и распределения по периодам обучения. В учебном плане выделяется объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (далее – контактная работа обучающихся с преподавателем) (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы обучающихся в академических часах. Для каждой дисциплины (модуля) и практики указана форма промежуточной аттестации обучающихся.

Учебный план очной формы обучения приведен в приложении 2.

Занятия лекционного типа в учебном плане очной формы обучения составляют 18,46% аудиторных занятий, по заочной форме обучения 24,75% аудиторных занятий.

Дисциплины, относящиеся к вариативной части программы магистратуры, определяют направленность (профиль) магистерской программы и являются обязательным для освоения обучающимся.

Учебным планом предусмотрено изучение факультативной дисциплины «Технологии профессиональной эффективности» и «Вопросы трудоустройства и управления карьерой».

В раздел «Практики, в том числе научно-исследовательская работа (НИР)» входят учебная и производственная, в том числе и преддипломная практики.

Типы учебной практики:

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Типы производственной практики:

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Научно-исследовательская работа.

Способы проведения учебной и производственной практик:  
стационарная.

Преддипломная практика проводится для выполнения выпускной квалификационной работы и является обязательной.

В блок «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

### **3. КАЛЕНДАРНЫЕ УЧЕБНЫЕ ГРАФИКИ**

В календарном учебном графике (приложение 3) указаны периоды осуществления видов учебной деятельности и периоды каникул, а также последовательность реализации образовательной программы по годам, включая теоретическое обучение, практики, промежуточную и итоговую аттестацию.



#### **4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН**

Рабочие программы дисциплин (приложение 4) включают в себя:

- наименование дисциплины (модуля);
- перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы;
- указание места дисциплины в структуре образовательной программы;
- объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся;
- содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий;
- перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине;
- фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю);
- перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины;
- перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля);
- особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья.

#### **5. ПРОГРАММЫ ПРАКТИК**

Программы практик включают в себя:

- указание вида практики, формы (форм) ее проведения;

- перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы;
- указание места практики в структуре образовательной программы;
- указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических часах;
- содержание практики;
- указание форм отчетности по практике;
- фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике;
- перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

Оценочные средства представляются в виде фонда оценочных средств для текущего контроля, промежуточной аттестации обучающихся и для итоговой аттестации.

Оценочные средства для текущего контроля разрабатываются преподавателями в виде:

- заданий для проведения контрольных работ, при этом количество вариантов контрольных работ определяется кафедрой;
- материалов для проведения письменных и устных опросов;
- тестовых заданий для проведения тестирования знаний обучаемых после освоения отдельных тем (разделов) учебных дисциплин;
- тематики и требований к рефератам по конкретной дисциплине;
- тематики, заданий и рекомендаций по написанию рефератов и научных работ;
- вопросов, выносимых для индивидуального собеседования;

- проблем коллоквиума;
- планов проведения итоговых занятий по изученным разделам учебной дисциплины (модуля), в том числе и виде практических занятий, и лабораторных работ, предоставления портфолио и др.

Результаты текущего контроля оцениваются преподавателем по пятибалльной шкале. Пропуск семинарских (практических) занятий, лабораторных работ предполагает отработку по пропущенным темам. Форма отработки определяется преподавателем, ведущим семинар (написание реферата по теме пропущенного семинарского занятия, письменный отчет о выполнении практического задания, конспект статьи, проведение промежуточного тестирования знаний и др.). Неотработанный (до начала промежуточной аттестации) пропуск более 50% семинарских (практических) занятий, лабораторных работ по курсу является основанием для не допуска к зачету или экзамену по дисциплине.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) или практике, входящие в состав соответственно рабочей программы дисциплины (модуля) или программы практики, включают в себя:

- перечень компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Фонд оценочных средств разрабатывается для проведения экзаменов и зачетов, практик, курсовых работ. Для проведения промежуточной

аттестации преподавателями разрабатываются следующие оценочные средства:

- вопросы для зачета (зачета с оценкой) и критерии оценки знаний обучающихся;
- вопросы и билеты для экзамена и критерии оценки знаний обучающихся;
- примерная тематика курсовых работ (проектов), методические рекомендации по их написанию и критерии оценки;
- тестовые задания для проведения тестирования знаний обучающихся после завершения изучения учебной дисциплины;
- программы практик (учебной, производственной и др.), задания обучающимся на практику, формы отчетов о прохождении практики и критерии оценки практики.

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации размещены рабочих программам учебных дисциплин, программах практик.

Прохождение всех видов практики, направление магистрантов на практику регламентируется специально издаваемыми приказами по университету.

Учебная практика проводится на базе РосНОУ – в лабораториях факультета или на базе профильных предприятий, с которыми университетом заключены соответствующими договора.

Производственная проводится на базе профильных предприятий, с которыми университетом заключены соответствующими договора.

## **7. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Изучение учебной дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом

Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014 г. № АК-44/05вн, «Положением о порядке обучения студентов – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным приказом ректора от 06.11.2015 г. №60/о, «Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи» АНО ВО «Российский новый университет» от 20.05.2016 г. № 187/о.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом их индивидуальных психофизиологических особенностей и специфики приема-передачи учебной информации. С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

## **8. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

Государственные итоговые аттестационные испытания предназначены для определения практической теоретической подготовленности магистра к выполнению профессиональных задач или продолжению образования в аспирантуре.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации) и

государственного экзамена. Время, отводимое на подготовку к государственному экзамену и его сдачу, составляет 2 недели (3 з.е.). Время, отводимое на подготовку к защите и защиту ВКР, составляет 4 недели (6 з.е.).

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии, на которых разрешается присутствовать всем желающим.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Решение государственной экзаменационной комиссии о результатах защиты выпускной квалификационной работы принимаются членами комиссии на закрытом заседании открытым голосованием простым большинством голосов членов комиссии, участвовавших в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Результаты защиты выпускных квалификационных работ объявляются студентам после оформления протоколов заседаний экзаменационной комиссии в день защиты.

В целях приближения аттестации обучающихся к задачам их будущей профессиональной деятельности к процедуре государственной итоговой аттестации привлекаются эксперты – работодатели из числа действующих руководителей и работников профильных организаций (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет), а также преподаватели смежных образовательных областей.

## **9. РАЗРАБОТЧИКИ ОП**

Профессор каф.

сервиса и бизнес-коммуникаций, д.п.н.

О.Я. Гойхман

**Информация**

о составе педагогических работников по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (образовательная программа: «Гуманитарный сервис»)

Ф.И.О. преподавателя, реализующего программу	Условия привлечения (штатный, внутренний совместитель, внешний совместитель, по договору (почасовик))	Основное место работы	Должность, ученая степень, ученое звание	Перечень читаемых дисциплин	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Фролов А.И.	Штатный	РосНОУ	Доцент каф. туризма и культурного наследия; к.и.н., доцент	Методы научных исследований	Высшее, специальность: Русский язык и литература, квалификация: Преподаватель русского языка и литературы; история, учитель истории	ФА по техническому регулированию и метрологии, «Техническое регулирование в сфере услуг», 2015 г.
Павлов А.В.	Внутренний совмест.	РосНОУ	Доцент Кафедры гражданско-правовых дисциплин, к.ю.н., доцент	Правовое обеспечение сервисной деятельности	Высшее, Московский ордена Ленина энергетический институт, радиотехника, радиоинженер	Российский новый университет «Нормативно-методическое и информационно-мультимедийное обеспечение деятельности преподавателя», 2015 г.

Алексеева М.Н.	Внутренний и совмест.	РосНОУ	зав. кафедрой иностранных языков; к.фил.н., доцент	Иностранный язык профессиональ ного общения	Московский областной педагогический институт им. НК Крупской, специальность «Английский и немецкий языки», квалификация «Учитель английского и немецкого языков средней школы»	Российский новый университет «Нормативно- методическое и информационно- мультимедийное обеспечение деятельности преподавателя», 2015 г.
Гойхман О.Я.	Штатный	РосНОУ	Д.п.н., профессор каф. сервиса и бизнес- коммуникаций;	Гуманитарный сервис	Специальность «Журналистика», квалификация «Литературный сотрудник»	Российский новый университет «Организация учебного процесса обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в средних, средних профессиональных и высших учебных заведениях», 2018 г.
Изаак С.И.	Внешний совместитель Представитель работодателя	ООО "Федерация спортивных менеджеров России"Испол нительный директор Федерации спортивных менеджеров России	Д.п.н., профессор каф. сервиса и бизнес- коммуникаций;	Этика профессиональ ных отношений	Высшее, Академия генеральной прокуратуры РФ, юрист; Орловская академия государственной службы, менеджер по специальности "Государственное управление"	Дополнительная программа "Информационные технологии в образовательной деятельности", 2017 г., МИИТ (72ч.)
Осокина И.В.	Штатный	РосНОУ	доцент кафедры сервиса и бизнес- коммуникаций; к.ист.н., доцент	Теория и методология сервисной деятельности	Высшее, МГПУ им.Крупской, История и общественно- политические дисциплины, учитель истории и общественных дисциплин	Российский новый университет «Нормативно- методическое и информационно- мультимедийное обеспечение



						деятельности преподавателя», 2015 г.
Кошлякова М.О.	Штатный	РосНОУ	доцент кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций; к.п.н., доцент	Социология имиджа	Высшее, Художественное оформление и моделирование изделий текстильной и легкой промышленности, художник-технолог	Академия имиджологии, «Междисциплинарный подход в имиджологии, маркетинге и социальной психологии» Академия имиджологии, 2017
Жебель В.М.	Почасовик		представитель работодателя, ст. преподаватель каф. Управления персоналом	Инвестиционная политика в сервисе	Специальность «Технология производства летательных аппаратов», квалификация «Инженер»	«Применение дистанционных образовательных технологий в образовательном процессе» РосНОУ 2015
Осокина И.В.	Штатный	РосНОУ	доцент кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций; к.ист.н., доцент	Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса	Высшее, МГПУ им.Крупской, История и общественно-политические дисциплины, учитель истории и общественных дисциплин	Российский новый университет «Нормативно-методическое и информационно-мультимедийное обеспечение деятельности преподавателя», 2015 г.
Гончарова Л.М.	штатный совместитель	Гос.ИРЯ им.А.С.Пушкина	Зав. каф. сервиса и бизнес-коммуникаций; к.фил.н., доцент	Копирайтинг в сервисе	Высшее, МГПУ им.Крупской, учитель русского языка и литературы	Дополнительная профессиональная программа «Инклюзивное образование студентов с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования» (36 часов) Гос.ИРЯ им.А.С.Пушкина 01.10-01.11.2017 Дополнительная профессиональная программа

						«Актуальные проблемы антикоррупционной деятельности в системе образования» (16 часов) Гос.ИРЯ им.А.С.Пушкина 07.02.2018
Осокина И.В.	Штатный	РосНОУ	доцент кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций; к.ист.н., доцент	Российский и зарубежный опыт сервисной деятельности	Высшее, МГПУ им.Крупской, История и общественно-политические дисциплины, учитель истории и общественных дисциплин	Российский новый университет «Нормативно-методическое и информационно-мультимедийное обеспечение деятельности преподавателя», 2015 г.
Маврина Н.Ф.	Почасовик (по договору)	Межрегиональный департамент Российской гостиничной ассоциации; ООО «Аккорд Хоспителити»	Представитель работодателя, Кафедра управления персоналом, к.б.н.	Методы принятия управленческих решений	Специальность «Лесное хозяйство», квалификация «Инженер лесного хозяйства»	НОУ ВПО «Российский новый университет», программа «Применение дистанционных образовательных технологий в образовательном процессе», 2015 г.
Гончарова Л.М.	штатный совместитель	Гос.ИРЯ им.А.С.Пушкина	Зав. каф. сервиса и бизнес-коммуникаций; к.фил.н., доцент	Речевое взаимодействие в сфере сервиса	Высшее, МГПУ им.Крупской, учитель русского языка и литературы	Дополнительная профессиональная программа «Инклюзивное образование студентов с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования» (36 часов) Гос.ИРЯ им.А.С.Пушкина 01.10-01.11.2017 Дополнительная

						профессиональная программа «Актуальные проблемы антикоррупционной деятельности в системе образования» (16 часов) Гос.ИРЯ им.А.С.Пушкина 07.02.2018
Кошлякова М.О.	Штатный	РосНОУ	доцент кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций; к.п.н., доцент	Имидж руководителя предприятий сервиса	Высшее, Художественное оформление и моделирование изделий текстильной и легкой промышленности, художник-технолог	Академия имиджологии, «Междисциплинарный подход в имиджологии, маркетинге и социальной психологии» Академия имиджологии, 2017
Осокина И.В.	Штатный	РосНОУ	доцент кафедры сервиса и бизнес-коммуникаций; к.ист.н., доцент	Проектирование сервисной деятельности	Высшее, МГПУ им.Крупской, История и общественно-политические дисциплины, учитель истории и общественных дисциплин	Российский новый университет «Нормативно-методическое и информационно-мультимедийное обеспечение деятельности преподавателя», 2015 г.
Зворыкина Т.И.	Внешний совместитель, представитель работодателя	ИРЭИ	профессор кафедры туризма и культурного наследия; д.экон.н., профессор	Стандартизация и сертификация сервисных услуг	Специальность «Машины и аппараты легкой промышленности», квалификация «Инженер-механик»	НОУ ВПО «Российский новый университет», программа «Применение дистанционных образовательных технологий в образовательном процессе», 2015 г.
Гойхман О.Я.	Штатный	РосНОУ	Д.п.н., профессор каф. сервиса и бизнес-коммуникаций;	Методика преподавания сервисных дисциплин	Специальность «Журналистика», квалификация «Литературный сотрудник»	Российский новый университет «Нормативно-методическое и информационно-мультимедийное обеспечение деятельности преподавателя»,

						2015 г.
Изаак С.И.	Внешний совместитель Представитель работодателя	ООО "Федерация спортивных менеджеров России"Испол нительный директор Федерации спортивных менеджеров России	Д.п.н., профессор каф. сервиса и бизнес- коммуникаций;	Бизнес- коммуникации в сервисе	Высшее, Академия генеральной прокуратуры РФ, юрист; Орловская академия государственной службы, менеджер по специальности "Государственное управление"	Дополнительная программа "Информационные технологии в образовательной деятельности", 2017 г., МИИТ (72ч.)
Фролов А.И.	Штатный	РосНОУ	Доцент каф. туризма и культурного наследия; к.и.н., доцент	Межкультурные коммуникации	Высшее, специальность: Русский язык и литература, квалификация: Преподаватель русского языка и литературы; история, учитель истории	ФА по техническому регулированию и метрологии, «Техническое регулирование в сфере услуг», 2015 г.
Кошлякова М.О.	Штатный	РосНОУ	доцент кафедры сервиса и бизнес- коммуникаций; к.п.н., доцент	Корпоративная культура	Высшее, Художественное оформление и моделирование изделий текстильной и легкой промышленности, художник- технолог	Академия имиджологии, «Междисциплинарный подход в имиджологии, маркетинге и социальной психологии» Академия имиджологии, 2017
Новикова М.М.	Штатный	РосНОУ	заведующая кафедрой управления персоналом; к.с.н., доцент	Организационная культура	Высшее, инженер- конструктор-технолог по специальности конструирование и производство радиоэлектронной аппаратуры	Российский новый университет «Нормативно- методическое и информационно- мультимедийное обеспечение деятельности преподавателя», 2015 г.
Пизенгольц В.М.	Штатный	РосНОУ	Профессор кафедры "Управление	Современные проблемы управления	Высшее, Экономист- организатор	Российский новый университет «Нормативно- методическое и

			персоналом"; д.экон.н., профессор	персоналом в сервисе		информационно- мультимедийное обеспечение деятельности преподавателя», 2015 г.
Гойхман О.Я.	Штатный	РосНОУ	зав. кафедрой сервиса и бизнес- коммуникаций; д.п.н., профессор	Конфиденциал ьность в административ ной деятельности	Специальность «Журналистика», квалификация «Литературный сотрудник»	Российский новый университет «Нормативно- методическое и информационно- мультимедийное обеспечение деятельности преподавателя», 2015 г.
Морозов М.А.	Внешн.сов местит.	Финансовый университет	Профессор кафедры туризма и культурного наследия; д.экон.н., профессор	Планирование деятельности предприятий сервиса	специальность: прикладная математика, квалиф: инженер- математик; специальность: автоматические приводы, квалиф: инженер- электромеханик	ФА по техническому регулированию и метрологии, «Техническое регулирование в сфере услуг», 2015 г.

Гончарова Л.М.	штатный совместитель	Гос.ИРЯ им.А.С.Пушкина	Зав. каф. сервиса и бизнес-коммуникаций; к.фил.н., доцент	Реклама и связи с общественностью в сервисе	Высшее, МГПУ им.Крупской, учитель русского языка и литературы	Дополнительная профессиональная программа «Инклюзивное образование студентов с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования» (36 часов) Гос.ИРЯ им.А.С.Пушкина 01.10-01.11.2017 Дополнительная профессиональная программа «Актуальные проблемы антикоррупционной деятельности в системе образования» (16 часов) Гос.ИРЯ им.А.С.Пушкина 07.02.2018
Зворыкина Т.И.	Внешний совместитель, представитель работодателя	ИРЭИ	профессор кафедры туризма и культурного наследия; д.экон.н., профессор	Инновационные технологии в сервисной деятельности	Специальность «Машины и аппараты легкой промышленности», квалификация «Инженер- механик»	НОУ ВПО «Российский новый университет», программа «Применение дистанционных образовательных технологий в образовательном процессе», 2015 г.
Маврина Н.Ф.	Почасовик (по договору)	Межрегиональный департамент Российской гостиничной ассоциации; ООО «Аккорд	Представитель работодателя, Кафедра управления персоналом, к.б.н.	Инновационное обеспечение сервисной деятельности	Специальность «Лесное хозяйство», квалификация «Инженер лесного хозяйства»	НОУ ВПО «Российский новый университет», программа «Применение дистанционных образовательных технологий в образовательном процессе», 2015 г.

	Хоспителити»			
--	--------------	--	--	--