



**НАПРАВЛЕНИЕ 43.04.01 СЕРВИС**

**МАГИСТЕРСКАЯ ПРОГРАММА**

**«ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ  
ПРОЦЕССЫ  
В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»**



**д.т.н., проф.  
КИРСАНОВА ЕЛЕНА  
АЛЕКСАНДРОВНА**

**д.т.н., зав. кафедрой  
«Коммерция и сервис»  
МИШАКОВ ВИКТОР  
ЮРЬЕВИЧ**

Подготовку магистров по направлению 43.04.01 осуществляет выпускающая кафедра «Коммерция и сервис».

Руководители магистерской программы – д.т.н., проф. Кирсанова Е.А. и д.т.н., доцент Мишаков В.Ю. – специалисты в области технологии услуг сервиса, оценки качества услуг, стандартизации и сертификации сервисных услуг, материаловедения.

Образовательная программа магистратуры направлена на подготовку специалистов в новой востребованной области инновационных технологий сервиса (кейтеринг, каршеринг и др.), связанных с оказанием услуг на удалённых точках и услуг технологического сервиса, построенного на основе синтеза технических, организационно-экономических, юридических блоков, формирующих высококвалифицированных специалистов нового поколения, обладающих широким спектром профессиональных компетенций сервисных услуг.

Магистерская программа нацелена на достижение ключевых компетенций, позволяющих выпускникам вузов не только эффективно выполнять профессиональные обязанности, но и свободно ориентироваться в инновациях и тенденциях развития услуг технологического сервиса, а также успешно выстраивать профессиональную карьеру и быть конкурентоспособным в условиях инновационного развития экономики.

Программа магистратуры обеспечивает подготовку высококвалифицированных специалистов в сфере процессов сервиса, готовых работать в России и за рубежом, решать разнообразные задачи на предприятиях сферы обслуживания, обеспечивать предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

В процессе учебы студенты овладеют навыками руководства структурными подразделениями предприятий сервиса различных уровней и структур.

Подготовка магистров ориентирована на изучение теоретических основ и закономерностей сервисной деятельности, исходя из социальных, этнокультурных, исторических и религиозных традиций. Данный подход способствует более эффективному формированию профессиональных компетенций.

Приоритетной составляющей программы является способность обосновывать и разрабатывать технологию сервисного процесса, выбирать техническое оборудование и ресурсы для его реализации; изучать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, российский и зарубежный опыт в сервисной деятельности; анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей; осуществлять мониторинг потребительского спроса и прогнозирования развития предприятий сервиса.

Программа обучения предполагает также активную научно-исследовательскую работу магистрантов, включая учебные дисциплины, практики, самостоятельную работу. Изучение курса дисциплин позволит развить способности к организации как выездного сервиса услуг (кейтеринга), так и широкому спектру технологии услуг сервиса, в частности для производственной деятельности, включающей в себя программу целевой подготовки специалистов для выполнения инновационных проектов кейтеринга, каршеринга, авторских ателье, дизайн студий и др.

Интегрированный характер обучения предусматривает овладение общепрофессиональными, экономическими и проектными знаниями, которые позволяют не только заниматься проектами оказания сервисной деятельности высокого класса, но и разбираться в вопросах конкурентоспособного продвижения ее на рынке.

Обучение магистрантов будет осуществляться высококвалифицированными специалистами выпускающей кафедры «Коммерции и сервиса» и других кафедр РГУ им. А.Н. Косыгина. Для научного руководства, чтения лекций и проведение практических занятий с магистрантами будут привлечены д.т.н., проф. Кирсанова Е.А., д.т.н., доц. Мишаков В.Ю., д.э.н., доц. Филатов В.В. и др., имеющие практический и научный опыт в сфере услуг.

Выпускники магистерской программы могут продолжить обучение в аспирантуре по научным специальностям РГУ им. А.Н. Косыгина.

Для профессиональной деятельности обучения будут предложены современные электронные мультимедийные информационно-образовательные ресурсы сервисного профиля (лекции, лабораторные практикумы, комплекты промежуточной и итоговой аттестации и др.), их методическое оформление и презентация в учебном процессе.

Учебно-методические комплексы всех дисциплин программы содержат новейшие достижения в областях науки, техники, экономики, культуры и удовлетворяют требованиям ФГОС ВО 3-го поколения, а также потребности предприятий, организаций и учреждений услуг сервисного профиля.



Завершается обучение защитой выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации.

Выпускнику присваивается квалификация «Магистр» и выдается диплом государственного образца.

Наличие диплома магистра позволит в будущем занять пост руководителя сервисного подразделения или предприятия, действующего в этой сфере, а также работать организатором процессов обслуживания на предприятии, в том числе выездном, а также организовать собственное сервисное предприятие.