

АННОТАЦИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)/специализация	Технологии менеджмента в сервисе
Квалификация выпускника	Бакалавр

1.1. Цели и задачи образовательной программы

Целью образовательной программы является:

- подготовка бакалавров в области управления организациями сферы сервиса, обладающих развитым экономическим мышлением и необходимыми компетенциями для осуществления высокоэффективной профессиональной деятельности на различных уровнях и в разных видах взаимодействий, владеющих культурой межличностного, делового и межкультурного общения, приверженных морально-нравственным ценностям;

- формирование у обучающихся универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом особенностей научно-образовательной школы университета и актуальных потребностей соответствующей сферы труда в кадрах с высшим образованием.

Образовательная программа основана на компетентностном подходе к ожидаемым результатам обучения и ориентирована на решение следующих задач:

- обеспечение качественной профессиональной подготовки выпускников в области профессиональной деятельности;

- овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом профессиональной деятельности, характеризующими процесс формирования установленных образовательной программой компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения программы.

1.2. Формы обучения

Обучение по образовательной программе осуществляется в очной, очно-заочной и заочной формах.

1.3. Объем образовательной программы

Объем образовательной программы составляет 240 зачетных единиц (далее - з.е.) и включает все виды контактной и самостоятельной работы обучающихся.

1.4. Язык образования

Образовательная программа осваивается на государственном языке Российской Федерации – на русском языке.

1.5. Срок получения образования по образовательной программе

Срок получения образования по образовательной программе, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, составляет:

- по очной форме обучения – 4 года;

- по очно-заочной форме обучения – 4 года 6 месяцев;

- по заочной форме обучения – 4 года 6 месяцев.

1.6. Формы аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы включает в себя текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся и государственную итоговую аттестацию обучающихся.

Формы проведения промежуточной аттестации определяются учебным планом.

Государственная итоговая аттестация включает в себя: выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

1.7. Общее описание профессиональной деятельности выпускников

Области профессиональной деятельности и сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие образовательную программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);

- 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами);

- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

В рамках освоения образовательной программы выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

- организационно-управленческий;
- сервисный.

Перечень основных объектов (или областей знаний) профессиональной деятельности выпускников:

- принципы организации современного бизнеса в области сервиса;
- современные методы управления сервисной организацией;
- рынок продукции предприятия, рынок труда, потребители, конкуренты;
- методы сбора и анализа информации о ценах на товары, работы, услуги в сфере сервиса;
- принципы принятия управленческих решений в условиях различных мнений и неопределенности;
- факторы, влияющие на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями;
- принципы и методы формирования, оценки эффективности и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

1.8. Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников

Области профессиональной деятельности	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности (или области знания)
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания); 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами); 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)	Организационно-управленческий	Анализ потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале; использование основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса; оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации; применение научно обоснованных принципов формирования системы бизнес-процессов организации сферы обслуживания; использование современных методов управления, принятие управленческих решений в условиях различных мнений и неопределенности Маркетинговые исследования рынка, потребителей, конкурентов (сбор и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги) в сфере сервиса; проведение исследований рынка труда; анализ достижений отечественной и зарубежной науки и техники и их адаптация в деятельность сервисной организации; разработка схем и процедур выполнения бизнес-процессов сервисной организации; разработка рекомендаций по применению новых технологических процессов, оборудования, инвентаря на объектах сферы обслуживания	Методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия в материальных ресурсах и персонале; основные положения теории управления; принципы организации современного бизнеса в области сервиса; методики оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисной организации; научно обоснованные принципы формирования системы бизнес-процессов организации сферы обслуживания; современные методы управления сервисной организацией; принципы принятия управленческих решений в условиях различных мнений и неопределенности Рынок продукции предприятия, рынок труда, потребители, конкуренты; методы сбора и анализа информации о ценах на товары, работы, услуги в сфере сервиса; достижения отечественной и зарубежной науки и техники и методы их адаптации в деятельность сервисной организации; схемы и процедуры выполнения бизнес-процессов сервисной организации; принципы разработки рекомендаций по применению новых технологических процессов, оборудования, инвентаря на объектах сферы обслуживания

Области профессиональной деятельности	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности (или области знания)
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания); 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами); 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)	Сервисный	Анализ и оценка факторов, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями; оценка результатов процессов обслуживания потребителей; подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания; оформление деловой документации, организационных, распорядительных, информационно-справочных документов организации; использование принципов и методов формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Факторы, влияющие на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями; методы оценки результатов процессов обслуживания потребителей; принципы разработки мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания; деловая документация, организационные, распорядительные, информационно-справочные документы организации; принципы и методы формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1.9. Планируемые результаты освоения образовательной программы

В результате освоения всех компонентов основной профессиональной образовательной программы у выпускника должны быть сформированы все компетенции, установленные образовательной программой: универсальные, общепрофессиональные и профессиональные.

Универсальные компетенции выпускников:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Общепрофессиональные компетенции выпускников:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Профессиональные компетенции выпускников:

Наименование профессиональных стандартов	Код и наименование профессиональной компетенции
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания 16.009 Специалист по управлению жилищным фондом 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания 16.009 Специалист по управлению жилищным фондом 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	ПК-2. Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями
33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания 16.009 Специалист по управлению жилищным фондом 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	ПК-3. Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей

1.10. Содержание и организация образовательного процесса при реализации данной образовательной программы регламентируются следующими основными документами:

- учебный план и календарный учебный график;
- рабочие программы учебных дисциплин/учебных модулей, практик;
- рабочая программа воспитания и календарный план воспитательной работы;
- оценочные и методические материалы;
- программа ГИА;
- локальные нормативные акты Университета.