

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.06.2024 16:24:51  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

## 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)
<p>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);</p> <p>16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами);</p> <p>40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)</p>	<p>Организационно-управленческий</p>	<p>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</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>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</p>

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

### 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:

<b>Наименование категории (группы) универсальных компетенций</b>	<b>Код и наименование универсальной компетенции выпускника</b>
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-3. Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей
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 применять методы прикладных исследований и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

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.