

## АННОТАЦИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

|                                           |                                  |
|-------------------------------------------|----------------------------------|
| Уровень образования                       | бакалавриат                      |
| Направление подготовки                    | 43.03.01 Сервис                  |
| Направленность<br>(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> | Организационно-управленческий            | <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> |

| 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> | 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:

| 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:**

| <b>Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций</b>     | <b>Код и наименование общепрофессиональной компетенции</b>                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>33.008 Руководитель предприятия питания<br>16.009 Специалист по управлению жилищным фондом<br>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<br>33.008 Руководитель предприятия питания<br>16.009 Специалист по управлению жилищным фондом<br>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<br>33.008 Руководитель предприятия питания<br>16.009 Специалист по управлению жилищным фондом<br>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.