МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

Институт сервиса, моды и дизайна

УТВЕРЖДЕНА
на заседании Ученого совета ВГУЭС
протокол от 10.06. 2020 г. № 8
Ректор Т.В. Терентьева

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки

Сервис на транспорте

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная

Владивосток 2020

Члены рабочей группы
по разработке ОПОП

Слесарчук Ирина Анатольевна, канд.техн.наук, доцент, доцент кафедры ДЗТ;
Старкова Галина Петровна, д-р техн.наук, профессор, профессор кафедры ДЗТ;
Шеромова Ирина Александровна, д-р техн.наук, доцент, профессор кафедры ДЗТ;
Королева Людмила Анатольевна, канд.техн.наук, доцент, доцент кафедры ДЗТ;
Розанова Елена Анатольевна, канд.техн.наук, доцент, доцент кафедры ДЗТ;
Королев Егор Владимирович, ст.преп. кафедры ДЗТ

ОПОП рассмотрена и принята на заседании кафедры Дизайна и технологий
Протокол заседания кафедры
от «06» мая 2020 г. № 12

Директор ИСМД _____ *И.Л. Клочко*

СОГЛАСОВАНО

Директор
Департамента учебной и воспитательной работы _____ *Ю.Г. Чебова*

Содержание

1 Общие положения 4
2 Общая характеристика основной профессиональной образовательной программы 5
2.1 Характеристика основной профессиональной образовательной программы 5
2.1.1 Цель основной профессиональной образовательной программы 5
2.1.2 Требования к уровню подготовки 5
2.1.3 Квалификация, присваиваемая выпускникам 5
2.1.4 Формы обучения 5
2.1.5 Срок получения образования по ОПОП 5
2.1.6 Объем программы 5
2.1.7 Образовательные технологии 5
2.1.8 Язык, на котором реализуется ОПОП 6
2.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников 6
2.2.1 Общее описание профессиональной деятельности выпускников 6
2.2.2 Перечень профессиональных стандартов 6
2.2.3 Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников 11
2.3 Планируемые результаты освоения образовательной программы 13
2.3.1 Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения 13
2.3.2 Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения 15
2.3.3 Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения 17
3 Структура и содержание ОПОП 18
3.1. Структура и объем образовательной программы по блокам 18
3.2. Документы, регламентирующие организацию и содержание учебного процесса 19
3.2.1 Компетентностная модель выпускника 19
3.2.2 Календарный учебный график и учебный план 19
3.2.3 Рабочие программы дисциплин (модулей), включая оценочные средства 19
3.2.4 Программы практик, включая оценочные средства 20
3.2.5 Программа государственной итоговой аттестации, включая оценочные средства 20
3.2.6 Методические материалы, разработанные для обеспечения образовательного процесса 20
4 Условия реализации ОПОП 20
4.1 Общесистемные условия реализации ОПОП 20
4.2 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение ОПОП 21
4.3 Кадровое обеспечение ОПОП 21
4.4 Финансовые условия реализации ОПОП 22
4.5 Механизмы оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по образовательной программе 22

1 Общие положения

1.1 Основная профессиональная образовательная программа

Основная профессиональная образовательная программа (далее – ОПОП) бакалавриата, реализуемая федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» (далее – ВГУЭС) по направлению подготовки 43.03.01 **Сервис** направленность (профиль) (далее – профиль) Сервис на транспорте представляет собой комплекс документов, разработанный с учетом требований рынка труда на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 **Сервис** и утвержденный решением Ученого совета университета**.**

1.2 Нормативные документы для разработки ОПОП

При разработке основной профессиональной образовательной программы использовались следующие нормативные документы:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержден приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 514;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержден приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 N 301;
- Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов, утверждены Минобрнауки России от 22.01.2015 № ДЛ-01/05вн;
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29.06.2015 № 636;
- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, утвержденное приказом Минобрнауки России от 27.11.2015 № 1383;
- Приказ Минобрнауки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- профессиональные стандарты (далее - ПС): 07.003 Специалист по управлению персоналом (утвержден приказом Минтруда России от 06.10.2015 №69/н); 07.010 Специалист по дистанционному справочно-информационному обслуживанию (утвержден приказом Минтруда России от 19.03.2018 №163н); 08.018 Специалист по управлению рисками (утвержден приказом Минтруда России от 30.08.2018 №564н); 17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом (утвержден приказом Минтруда России от 07.09.2018 №582н); 40.049 Специалист по логистике на транспорте (утвержден приказом Минтруда России от 08.09.2014 N616н); 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса (утвержден приказом Минтруда России от 6.10.2015 №69/н); 40.060 Специалист по сертификации продукции (утвержден приказом Минтруда России от 6.10.2015 №69/н); 40.062 Специалист по качеству продукции (утвержден приказом Минтруда России от 6.10.2015 №69/н).

- нормативно-методические документы Минобрнауки России;
- Устав ВГУЭС, утвержден приказом Минобрнауки России от 16.11.2018 № 965;
- локальные нормативные акты ВГУЭС.

2 Общая характеристика основной профессиональной образовательной программы

2.1 Характеристика основной профессиональной образовательной программы

2.1.1 Цель основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Сервис на транспорте – развитие у обучающихся личностных и профессиональных качеств, формирование у них устойчивых универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, позволяющих эффективно осуществлять ключевые задачи в соответствии с видами их профессиональной деятельности, направленной на организацию и управление процессами сервиса на различных видах транспорта (авиационном, железнодорожном, водном, автотранспорте).

Цель ОПОП обусловлена необходимостью обеспечения комплексной и качественной подготовки квалифицированных, конкурентоспособных специалистов в сфере предоставления транспортными предприятиями услуг сервиса.

2.1.2 Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения программы бакалавриата.

К освоению программы бакалавриата допускаются лица, имеющие среднее общее образование.

2.1.3 Квалификация, присваиваемая выпускникам: бакалавр.

2.1.4 Формы обучения. Обучение по программе осуществляется в очной форме обучения.

2.1.5 Срок получения образования по ОПОП вне зависимости от применяемых образовательных технологий:

- в очной форме обучения – 4 года, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации;
- при обучении по индивидуальному учебному плану, вне зависимости от формы обучения, составляет не более срока получения образования, установленного для соответствующей формы обучения;
- при обучении по индивидуальному учебному плану инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть увеличен по их заявлению не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения.

2.1.6 Объем программы составляет 240 зачетных единиц (далее – з.е) вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации программы по индивидуальному учебному плану.

Объем программы реализуемый за один учебный год составляет:

- в очной форме обучения – 60 з.е.;
- при реализации программы по индивидуальному учебному плану (за исключением ускоренного обучения) - не более 70 з.е., а при ускоренном обучении - не более 80 з.е.

2.1.7 Образовательные технологии

При реализации ОПОП сочетаются традиционное, электронное и смешанное обучение, применяются компьютерные технологии (интернет-платформы, интернет-сервисы, электронные информационные и образовательные ресурсы), активные и интерактивные методы обучения (проектная деятельность, проблемное обучение, дискуссии, деловые игры, решение ситуационных задач, кейс - технологии).

Электронное обучение, дистанционные образовательные технологии, применяемые при обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - инвалиды и лица с ОВЗ), предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

2.1.8 Язык, на котором реализуется ОПОП – русский.

2.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников

2.2.1 Общее описание профессиональной деятельности выпускников

Области и (или) сферы профессиональной деятельности

Области и (или) сферы профессиональной деятельности (далее ПД) выпускников, освоивших программу бакалавриата, включают в себя: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность; 08 Финансы и экономика; 17 Транспорт; 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности.

Типы задач профессиональной деятельности выпускников: организационно-управленческий; технологический; сервисный.

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

-сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, в том числе услуги по пассажирским и грузовым перевозкам;

-организации сферы сервиса, в том числе транспортные предприятия;

- технологические процессы предоставления услуг, в том числе процессы сервиса в сфере транспорта;

- информационные ресурсы и технологическая, нормативно-правовая и отчетная документация; проездные и перевозочные документы;

- потребители услуг, в том числе пассажиры, грузоотправители и грузополучатели, их запросы, потребности и ключевые ценности;

- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса в сфере транспорта;

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса на транспорте (автоматизированные системы бронирования; кассовое оборудование, технические средства досмотра, системы видеонаблюдения; видеотерминальное оборудование, технические средства выявления диверсионно-террористических устройств);

- технологии формирования, реализации и продвижения услуг, в том числе транспортных, в соответствии с потребностями потребителей;

- первичные трудовые коллективы, в том числе транспортных предприятий.

2.2.2 Перечень профессиональных стандартов (при наличии), соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки.

07.003 Специалист по управлению персоналом;

07.010 Специалист по дистанционному справочно-информационному обслуживанию;

08.018 Специалист по управлению рисками;

17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом;

40.049 Специалист по логистике на транспорте;

40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса;

40.060 Специалист по сертификации продукции;

40.062 Специалист по качеству продукции.

Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника по направлению подготовки, представлен в Таблице 1.

Таблица 1

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции	
	код	наименование	уровень квалификации	наименование	код
Наименование области профессиональной деятельности: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность					
07.003 Специалист по управлению персоналом	C	Деятельность по оценке и аттестации персонала	6	Организация и проведение оценки персонала	C/01.6
	D	Деятельность по развитию персонала	6	Организация и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала	D/01.6
				Организация обучения персонала	D/02.6
				Организация адаптации и стажировки персонала	D/03.6
				Администрирование процессов и документооборота по развитию и профессиональной карьере, обучению, адаптации и стажировке персонала	D/04.6
	F	Деятельность по организации корпоративной социальной политики	6	Разработка корпоративной социальной политики	F/01.6
				Реализация корпоративной социальной политики	F/02.6
				Администрирование процессов и документооборота по вопросам корпоративной социальной политики	F/03.6
07.010 Специалист по дистанционному справочно-информационному обслуживанию	E	Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	6	Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации	E/01.6
				Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	E/02.6
				Контроль функционирования всех систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания	E/03.6
				Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации	E/04.6

Наименование области профессиональной деятельности: 08 Финансы и экономика					
08.018 Специалист по управлению рисками	B	Разработка отдельных направлений риск-менеджмента	6	Поддержка процесса управления рисками для ответственных за риск сотрудников организации	B/03.6
Наименование области профессиональной деятельности: 17 Транспорт					
17.072 Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом	C	Управление обслуживанием пассажиров воздушного судна	5	Организация обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади	C/01.5
				Контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, багажа и ручной клади	C/02.5
Наименование области профессиональной деятельности: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности					
40.049 Специалист по логистике на транспорте	B	Организация процесса перевозки груза в цепи поставок	6	Организация логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	B/01.6
				Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	B/03.6
40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	A	Организация самостоятельной деятельности и осуществление управления процессами сервиса в рамках структурного подразделения (службы, отдела)	5	Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису	A/01.5
				Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	A/02.5
	B	Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	6	Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	B/01.6
				Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса	B/02.6

40.060 Специалист по сертификации продукции	A	Осуществление работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) и системы управления качеством	5	Выполнение мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения стандартов и технических условий по качеству продукции, подготовке продукции (услуг) к подтверждению соответствия и аттестации	A/01.5
				Ведение учета и составление отчетов о деятельности организации по сертификации продукции (услуг)	A/02.5
				Разработка элементов системы документооборота в организации, формулировка требований к содержанию и построению технической и организационно-распорядительной документации	A/03.5
				Разработка и подготовка мероприятий, связанных с внедрением стандартов и технических условий на выпускаемую организацией продукцию (предоставление услуг)	A/04.5
	B	Организация проведения работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) организации	6	Организация работ по подтверждению соответствия продукции (работ и услуг) и систем управления качеством	B/01.6
				Организация работ по проведению внутреннего аудита системы управления качеством организации	B/02.6
40.062 Специалист по качеству продукции	A	Осуществление работ по управлению качеством эксплуатации продукции	6	Определение и согласование требований к продукции (услугам), установленных потребителями, а также требований, не установленных потребителями, но необходимых для эксплуатации продукции (услуг)	A/01.6
				Анализ рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (услуг), подготовка заключений и ведение переписки по результатам их рассмотрения	A/02.6
				Разработка корректирующих действий по управлению несоответствующей продукцией (услугами) в ходе эксплуатации	A/03.6

	B	Осуществление работ по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг	6	Анализ причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий по их устранению	B/01.6
				Разработка методик и инструкций по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции, в испытаниях готовых изделий и оформлении документов, удостоверяющих их качество	B/02.6
	C	Осуществление работ по управлению качеством проектирования продукции и услуг	6	Анализ информации, полученной на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги)	C/01.6
				Изучение передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством, подготовка аналитических отчетов по возможности его применения в организации	C/02.6
				Разработка мероприятий по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям	C/03.6

2.2.3 Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников (по типам):

Таблица 2

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Код ПС	Наименование вида (видов) ПД	Задачи профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции (ПК)
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный				
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	40.053	Управление взаимоотношениями с потребителями	Организация процессов анализа требований к процессу обслуживания и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ПКВ-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

	40.060	Профессиональная деятельность в области сертификации услуг	Осуществление и организация проведения работ по подтверждению соответствия услуг организации и системы управления качеством	ПКВ-2 Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания
	40.062	Профессиональная деятельность в области управления качеством услуг	Осуществление работ по управлению качеством процессов эксплуатации и оказания услуг	
Тип задач профессиональной деятельности: технологический				
07 Административно-управленческая и офисная деятельность	07.010	Деятельность по информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых форм и форм собственности	Управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на транспортном предприятии	ПКВ-3 Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей
17 Транспорт	17.072	Организация обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом	Организация обслуживания пассажиров на транспорте	
			Контроль качества обслуживания пассажиров на транспорте	
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	40.049	Логистическая деятельность по перевозке грузов в цепи поставок	Организация логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	
			Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок	

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	40.053	Организация процессов сервиса	Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур процесса обслуживания	ПКВ-4 Способен проектировать процессы предоставления услуг
			Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов обслуживания	
			Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами сервиса	
	40.062	Профессиональная деятельность в области управления качеством услуг	Осуществление работ по управлению качеством проектирования услуг	
08 Финансы и экономика	08.018	Управление рисками (риск-менеджмент организации	Поддержка процесса управления рисками для ответственных за риск сотрудников организации	ПКВ-5 Способен поддерживать процесс управления рисками на транспортном предприятии
-	-	Обеспечение безопасности транспортной организации	Организация обеспечения безопасности транспортной организации	ПКВ-6 Способен организовывать обеспечение безопасности транспортной организации
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
07 Административно-управленческая и офисная деятельность	07.003	Управление персоналом организации	Организация и проведение оценки персонала	ПКВ-7 Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом
			Деятельность по развитию персонала	
			Деятельность по организации корпоративной социальной политики	

2.3 Планируемые результаты освоения образовательной программы

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам, соотнесенных с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций, обеспечивают формирование у выпускников следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, указанных в таблицах 3-5.

2.3.1 Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Таблица 3

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1в Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
		УК-1.2в Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
		УК-1.3в Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие
		УК-1.4в Использует информационно-коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения поставленных задач
		УК-1.5в Обладает системным мышлением, позволяющими в профессиональной деятельности использовать математические методы и инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений
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	УК-2.1в Определяет необходимые пути достижения поставленной цели с учетом анализа альтернативных вариантов достижения
		УК-2.2в Понимает имеющиеся проектные ограничения и планирует работы с учетом доступных ресурсов
		УК-2.3в Характеризует правоотношения, возникающие при реализации проекта, по отраслевому признаку
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1в Определяет и принимает необходимую для успешной реализации проекта роль в зависимости от профессиональной области реализации проекта.
		УК-3.2в Понимает групповые и командные социально-психологические процессы
		УК-3.3в Определяет и апробирует роли в группе, осознанно выстраивает социальное взаимодействие в команде
		УК-3.4в Участвует в различных видах общественно полезной деятельности с целью улучшения университетской и городской среды.
		УК-3.5в Участвует в реализации значимых социальных проектов (мероприятий).

Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1в Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером
		УК-4.2в Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках
		УК-4.3в Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном языках.
		УК-4.4в Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного на государственный язык.
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1в Соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах
		УК-5.2в Умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей
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-6.1в Адекватно определяет сферы и области саморазвития, образовательные перспективы
		УК-6.2в Владеет инструментами управлением времени и временной компетенции
	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1в Понимает роль и значение физической культуры в жизни человека и общества; научно-практические основы физической культуры, профилактики вредных привычек и здорового образа и стиля жизни.
		УК-7.2в Применяет разнообразные средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья; использует средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития и физического самосовершенствования.
		УК-7.3в Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК-8.1в Оценивает вероятность возникновения потенциальной опасности и принимает меры по ее предупреждению
		УК-8.2в Владеет навыками культуры безопасности и риск ориентированным мышлением по вопросам безопасности и сохранения окружающей среды

2.3.2 Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Таблица 4

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1к Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
		ОПК-1.2к Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
		ОПК-1.3к Использует основные программные продукты для сферы сервиса
Управление	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1к Использует в соответствии с целями и задачами управления основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса
		ОПК-2.2к Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1к Сопоставляет фактическое качество услуг с требуемым и разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг в соответствии со стандартами ИСО 9000
		ОПК-3.2к Разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг на основе проведенной оценки качества
Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1к Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
		ОПК-4.2к Использует основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн
Экономика	ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1к Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности
		ОПК-5.2к Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
		ОПК-5.3к Интерпретирует результаты проведенной оценки экономической эффективности использования определенного вида ресурсов
		ОПК-5.4к Обладает системным мышлением, позволяющим в профессиональной деятельности при планировании и выборе эффективных решений использовать экономико-математические инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений

Право	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1к Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности
		ОПК-6.2к Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
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	ОПК-7.1к Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
		ОПК-7.2к Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

2.3.3 Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Таблица 5

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (*ПС, иные требования, предъявляемые к выпускникам*)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий		
ПКВ-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКВ-1.1к Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПКВ-1.2к Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	ПС 40.053
ПКВ-2 Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания	ПКВ-2.1к Проводит экспертизу объектов сервиса ПКВ-2.2к Применяет методы диагностики объектов сервиса ПКВ-2.3к Оценивает готовность транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами	ПС 40.060 ПС 40.062
Тип задач профессиональной деятельности: технологический		
ПКВ-3 Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-3.1к Организует процесс обслуживания пассажиров в транспортном агентстве ПКВ-3.2к Организует процесс обслуживания пассажиров и их багажа на территории вокзала ПКВ-3.3к Организует процесс обслуживания пассажиров в процессе транспортной перевозки ПКВ-3.4к Организует процесс обслуживания грузоотправителей и грузополучателей ПКВ-3.5к Принимает участие в управлении качеством обслуживания пассажирских и грузовых перевозок	ПС 07.010 ПС 17.072 ПС 40.049 ПС 40.062

ПКВ-4 Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПКВ-4.1к Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПКВ-4.2к Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	ПС 40.053 ПС 40.062
ПКВ-5 Способен поддерживать процесс управления рисками на транспортном предприятии	ПКВ-5.1к Выявляет и оценивает риски при работе транспортного предприятия ПКВ-5.2к Использует основные приемы по управлению рисками ПКВ-5.3к Ориентируется и использует методическую и нормативную базу системы управления рисками на транспортном предприятии	ПС 08.018
ПКВ-6 Способен организовывать обеспечение безопасности транспортной организации	ПКВ-6.1к Организует процесс обслуживания пассажиров в соответствии с требованиями безопасности на транспорте ПКВ-6.2к Организует деятельность в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность транспорта	Федеральный закон от 09.02.2007 N 16-ФЗ (ред. от 13.07.2015) "О транспортной безопасности", ст.8, п.1 ФАП 142 Требования авиационной безопасности к аэропортам Руководство по безопасности для защиты гражданской авиации от актов незаконного вмешательства (ИКАО. Doc 8973). Требования профессиональной среды
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий		
ПКВ-7 Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом	ПКВ-7.1к Принимает участие в оценке компетентности и эффективности деятельности персонала ПКВ-7.2к Осуществляет деятельность по обеспечению и использованию персонала	ПС 07.003

3 Структура и содержание ОПОП

Структура программы соответствует требованиям ФГОС ВО по данному направлению подготовки, что отражено в учебном плане.

3.1 Структура и объем образовательной программы по блокам

Структура программы бакалавриата (таблица 6) включает обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений, что обеспечивает обучающимся возможность освоения элективных дисциплин (модулей) и факультативных дисциплин (модулей). Факультативные дисциплины (модули) не включаются в объем программы бакалавриата.

Таблица 6

Структура программы бакалавриата		Объем программы бакалавриата и её блоков в з.е.
Блок 1	Дисциплины (модули)	180
Блок 2	Практика	42
Блок 3	Государственная итоговая аттестация	18
Объем программы бакалавриата		240

К обязательной части программы бакалавриата относятся дисциплины (модули) и практики, обеспечивающие формирование общепрофессиональных компетенций, а также профессиональных компетенций, установленных ПООП в качестве обязательных (при наличии).

В обязательную часть программы бакалавриата включены, в том числе:

– дисциплины (модули) по философии, истории, иностранному языку, безопасности жизнедеятельности в рамках Блока 1 "Дисциплины (модули)";

– дисциплины (модули) по физической культуре и спорту: в объеме не менее 2 з.е. в рамках Блока 1 "Дисциплины (модули)"; в объеме не менее 328 академических часов, в рамках элективных дисциплин (модулей) в очной форме обучения.

Дисциплины (модули) и практики, обеспечивающие формирование универсальных компетенций, включены в обязательную часть программы бакалавриата и в часть, формируемую участниками образовательных отношений.

Объем обязательной части, без учета объема государственной итоговой аттестации, составляет 45,8 процентов общего объема программы бакалавриата, что соответствует требованиям ФГОС ВО – не менее 45 процентов.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в порядке, установленном ВГУЭС. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья установлен особый порядок освоения дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту с учетом состояния их здоровья.

В Блок 2 "Практика" входят учебная и производственная практики.

Типы учебной практики:

- Учебная практика по формированию навыков социального взаимодействия
- Учебная практика по получению первичных навыков научно-исследовательской работы
- Учебная ознакомительная практика

Типы производственной практики:

- Производственная сервисная практика
- Производственная организационно-управленческая практика
- Производственная преддипломная практика

В Блок 3 "Государственная итоговая аттестация" входят:
выполнение и защита выпускной квалификационной работы

ВГУЭС предоставляет инвалидам и лицам с ОВЗ (по их заявлению) возможность обучения по программе бакалавриата, учитывающей особенности их психофизического развития, индивидуальных возможностей и, при необходимости, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

3.2 Документы, регламентирующие организацию и содержание учебного процесса

Все указанные в подразделе 3.2 документы разрабатываются в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки и локальными актами ВГУЭС, входят в состав ОПОП и прилагаются к её описательной части.

3.2.1 Компетентностная модель выпускника

Компетентностная модель выпускника – документ, отражающий совокупность планируемых результатов освоения ОПОП и включающий перечень универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, соотнесенных с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций и запланированными результатами обучения по дисциплинам (модулям) и практикам.

3.2.2 Календарный учебный график и учебный план

Учебный план - документ, который определяет перечень дисциплин (модулей), практик, аттестационных испытаний (промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации) обучающихся, других видов учебной деятельности с указанием их

объема в зачетных единицах, последовательности их изучения и распределения по периодам обучения.

Календарный учебный график - структурный элемент учебного плана ОПОП, который отражает все периоды учебной деятельности студента и каникул за весь срок обучения, их распределение по годам.

3.2.3 Рабочие программы дисциплин (модулей), включая оценочные средства

Рабочая программа учебной дисциплины – учебно-методический нормативный документ, определяющий цели, место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО, ее общий объем в зачетных единицах, объем контактной работы и самостоятельной работы студентов в академических часах, планируемые результаты освоения содержания дисциплины (модуля) в терминах компетенций, формы текущей и промежуточной аттестации, оценочные средства, перечень учебно-методического обеспечения и материально-технической базы, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю). Рабочие программы для всех дисциплин (модулей), включая элективные и факультативные дисциплины, а также оценочные средства по дисциплинам (модулям) разрабатываются ППС кафедр, за которыми закреплены дисциплины.

3.2.4 Программы практик, включая оценочные средства

Программа практики – учебно-методический нормативный документ, определяющий объем, содержание и порядок организации обучения студентов в условиях реальной профессиональной деятельности, соответствующей профилю подготовки, а также способы контроля результатов прохождения практики с помощью разработанных оценочных средств. Программа практики регламентирует деятельность руководителей практики и обучающихся в ходе прохождения конкретного вида практики.

3.2.5 Программа государственной итоговой аттестации, включая оценочные средства

Программа государственной итоговой аттестации — учебно-методический нормативный документ, включающий в себя требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, критерии оценки результатов защиты выпускных квалификационных работ, а также порядок подачи и рассмотрения апелляций.

3.2.6 Методические материалы, разработанные для обеспечения образовательного процесса

К ОПОП прилагаются учебно-методические материалы, разработанные по дисциплинам (модулям) учебного плана и практикам (авторский курс лекций; учебно-методические пособия для обеспечения самостоятельной работы студентов); перечень разработанных электронных учебных курсов, размещенных в учебной среде Moodle. Методические материалы доступны обучающимся в электронной информационно-образовательной среде вуза.

4 Условия реализации ОПОП

Условия реализации образовательной программы полностью соответствуют требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Сервис на транспорте.

4.1 Общесистемные условия реализации ОПОП

ВГУЭС располагает материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы бакалавриата в соответствии с учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде ВГУЭС из

любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), как на территории ВГУЭС, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда ВГУЭС обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), практик;

– формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

При реализации программы бакалавриата с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий электронная информационно-образовательная среда ВГУЭС дополнительно обеспечивает:

– фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

– проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

– взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно-образовательной среды соответствует законодательству Российской Федерации.

4.2 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение ОПОП

ВГУЭС располагает помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенными оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определен в рабочих программах дисциплин (модулей). Перечень помещений включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа оснащены специализированной учебной мебелью, доской учебной маркерной, мультимедийной трибуной, проектором, экраном, акустической системой. Перечень установленного лицензионного программного обеспечения: Microsoft OfficeProPlus 2010 Education, Adobe Reader, Google Chrom.

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащены: ученические столы, стулья, стол и стул для преподавателя, доска учебная маркерная, мультимедийная установка и экран, ноутбук. Перечень установленного лицензионного программного обеспечения: Microsoft OfficeProPlus 2010 Education, Adobe Reader, Google Chrom.

Лингафонный кабинет оснащен: мультимедийным комплектом (проектор CASIO XJ-V2, экран LUMIEN Eco Picture) – 1 шт., персональным компьютером Lenovo ThinkCentre – 21 шт., наушниками Sanako SLHO7 – 21 шт., колонками Microlab 2.0 SOLO4C – 1 шт., столами – 21 шт., стульями – 21 шт. Перечень установленного лицензионного программного обеспечения: Microsoft OfficeProPlus 2013 Education, ДИАЛОГ-Nibelung 3.8.0.1.

Компьютерные классы оснащены: сетевой терминал – 20 шт., мультимедийный проектор, экран, доска учебная, информационный стенд. Перечень установленного лицензионного программного обеспечения: Microsoft OfficeProPlus 2013 Education, программа "Альт-Инвест Сумм 8"Программа "Альт-Финансы 3", Project Expert for Windows 7.57 Tutorial (для учебных заведений), MatLAB Concurrent Academic Perpetual R2014b, СПС КонсультантПлюс: Версия Проф, 1С:Предприятие 8(учебная версия), Adobe Acrobat Reader DC, Visual Studio 2017, Yandex, Google Chrome, Internet Explorer..

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВГУЭС имеет ПК с выходом в интернет - 1, парты - 2; стулья - 5, доску настенную - 1; стол раскройный; стеллаж - 2; вешалку напольную - 2.

Библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Каждому обучающемуся в течение всего периода обучения обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья во ВГУЭС все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

4.3 Кадровое обеспечение ОПОП

Реализация программы бакалавриата обеспечивается педагогическими работниками ВГУЭС, а также лицами, привлекаемыми к реализации ОПОП на иных условиях. Квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.

Численность педагогических работников ВГУЭС, участвующих в реализации программы, и лиц, привлекаемых к реализации программы на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), ведущих научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины (модуля) составляет – не менее 70 процентов, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

Численность педагогических работников ВГУЭС, участвующих в реализации программы и лиц, привлекаемых к реализации программы на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), являются руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющих трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (имеют стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет) составляет не менее 10 процентов, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

Численность педагогических работников и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), имеют ученую степень (в том числе ученую степень, полученную в иностранном государстве и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное в иностранном государстве и признаваемое в Российской Федерации) составляет не менее 60 процентов, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

4.4 Финансовые условия реализации ОПОП

Финансовое обеспечение реализации ОПОП осуществляется в объеме не ниже значений базовых нормативов затрат на оказание государственных услуг по реализации образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата и значений

корректирующих коэффициентов к базовым нормативам затрат, определяемых Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

4.5 Механизмы оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по образовательной программе

С целью контроля и совершенствования качества основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Сервис на транспорте проводятся внешние и внутренние процедуры оценки и признания качества ОПОП.

К основным процедурам внешней оценки и признания качества ОПОП относятся:

– государственная и общественно-профессиональная аккредитация образовательной деятельности;

– экспертиза ОПОП и её элементов работодателями.

Основными процедурами внутренней оценки качества ОПОП являются:

– промежуточная аттестация обучающихся, проведение входного контроля уровня подготовленности обучающихся в начале изучения дисциплины (модуля), анализ портфолио учебных и внеучебных достижений студентов, проведение олимпиад и других конкурсных мероприятий, государственная итоговая аттестация выпускников;

– самообследование и внутренний аудит образовательной программы, включающий анкетирование работодателей, педагогических работников и студентов, оценку качества ресурсного обеспечения образовательной деятельности, мониторинг уровня квалификации педагогических работников, анализ показателей трудоустройства выпускников и т.п.

– мониторинг и периодическая оценка качества содержания ОПОП, которое ежегодно обновляется с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы, а также в случае изменений действующего законодательства РФ в сфере образования.