



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

Кафедра дизайна и технологий

**УТВЕРЖДЕНО**

на заседании Ученого совета ВГУЭС

протокол 18, 05 201 7 № 9

Ректор  Т.В. Терентьева



## ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве

Квалификация

**Бакалавр**

**Программа прикладного бакалавриата**

Форма обучения

*очная*

Владивосток 2017

Члены рабочей группы  
по разработке ОПОП:

канд. ист. наук, доцент **Кочеткова Ирина Степановна**  
канд. техн. наук, доцент **Терская Людмила Александровна**  
(степень, звание, фамилия, имя, отчество составителей)

ОПОП рассмотрена и принята на заседании кафедры дизайна и технологий

Протокол заседания кафедры  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Директор института сервиса, моды и дизайна

**И.Л. Ключко**

**СОГЛАСОВАНО:**

Директор  
Департамента учебной и воспитательной работы

**Ю.Г. Чебова**

Рецензенты:

Директор общества с ограниченной  
ответственностью «Ресурсно-экспертный центр  
«Властра»»



(подпись, печать)

**Л.И. Давыденко**

Зам. генерального директора  
ООО «ЖКС-ПРИМОРЬЕ»



(подпись, печать)

**И.О. Величко**

## Компоненты ОПОП

- 1 Общая характеристика основной профессиональной образовательной программы
  - 1.1 Общие положения
  - 1.2 Характеристика основной профессиональной образовательной программы
    - 1.2.1 Цель ОПОП
    - 1.2.2 Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения программы
    - 1.2.3 Формы обучения
    - 1.2.4 Срок получения образования
    - 1.2.5 Объем программы
    - 1.2.6 Образовательные технологии
    - 1.2.7 Квалификация, присваиваемая выпускникам
    - 1.2.8 Язык, на котором реализуется ОПОП
    - 1.2.9 Характеристика профессиональной деятельности выпускника
      - 1.2.9.1 Область профессиональной деятельности выпускника
      - 1.2.9.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника
      - 1.2.9.3 Виды профессиональной деятельности выпускника
      - 1.2.9.4 Задачи профессиональной деятельности выпускника
    - 1.2.10 Планируемые результаты освоения ОПОП
    - 1.2.11 Структура ОПОП
    - 1.2.12 Требования к условиям реализации ОПОП
      - 1.2.12.1 Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации программы
      - 1.2.12.2 Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы
- 2 Компетентностная модель выпускника
- 3 Учебный план
- 4 Рабочие программы дисциплин, включая фонды оценочных средств
- 5 Программы практик, включая фонды оценочных средств
- 6 Программа государственной итоговой аттестации, включая фонды оценочных средств
- 7 Договоры о базах практик (договоры о комплексном сотрудничестве с организациями)
- 8 Другие методические материалы по дисциплинам



# 1 Общая характеристика основной профессиональной образовательной программы

## 1.1 Общие положения

1.1.1 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 профиль подготовки Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве 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.

1.1.2 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 20 октября 2015 № 1169;

- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержден приказом Минобрнауки России от 19.12.2013 № 1367;

- 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;

- Минимальных нормативы обеспеченности высших учебных заведений учебной базой в части, касающейся библиотечно-информационных ресурсов, утверждены приказом Минобрнауки России от 11.04.2001 № 1623 (в ред. приказа Минобрнауки России от 23.04.2008 № 133);

- профессиональные стандарты «Специалист по управлению жилищным фондом» (Приказ Минтруда России от 11.04.2014 № 233н); «Специалист по эксплуатации и обслуживанию многоквартирного дома» (Приказ Минтруда России от 11.04.2014 № 238н); «Специалист по управлению многоквартирным домом» (Приказ Минтруда России от 11.04.2014 № 236н); «Диспетчер аварийно-диспетчерской службы» (Приказ Минтруда России от 25.12.2014 № 1120н); «Специалист по оборудованию диспетчерского контроля» (Приказ Минтруда России от 25.12.2014 № 1123н).

- нормативно-методические документы Минобрнауки России;

- Устав ВГУЭС, утвержден приказом Минобрнауки России от 19.08.2015 № 882;

- локальные нормативные акты ВГУЭС.

## 1.2 Характеристика ОПОП

1.2.1 **Цель основной профессиональной образовательной программы** по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве - развитие у студентов профессиональных качеств, формирование общекультурных и профессиональных компетенций, позволяющих результативно осуществлять ключевые задачи в соответствии с видами их профессиональной деятельности, в том числе развитие личностных качеств, способствующих эффективной сервисной, организационно-управленческой, производственно-технологической деятельности. Цель ОПОП обусловлена доминирующими социально-экономическими факторами, необходимостью развивать сферу сервиса в соответствии с потребностями рынка труда.

Профиль подготовки Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве направлен на выпуск специалистов в области жилищной сферы, как части народного хозяйства и экономи-



ки страны, а также значительного сектора услуг. Жилищно-коммунальное хозяйство является важнейшей сферой социально-экономической структуры общества, а также представляет обширный сектор услуг, предоставляемых населению. Российский рынок труда нуждается с высококвалифицированных специалистов по сервису в сфере ЖКХ.

### **1.2.2 Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения программы бакалавриата.**

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

**1.2.3 Формы обучения.** Обучение по программе осуществляется в очной форме обучения.

**1.2.4 Срок получения образования** по программе вне зависимости от применяемых образовательных технологий – 4 года, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации.

**1.2.5 Объем программы** составляет 240 зачетных единиц (далее – з.е).

Объем программы реализуемый за один учебный год составляет – 60 з.е.

Объем программы за один учебный год при обучении по индивидуальному плану вне зависимости от формы обучения не более 75 з.е.

**1.2.6 Образовательные технологии.** При реализации ОПОП применяется модульный принцип представления содержания ОПОП и построения учебных планов.

### **1.2.7 Квалификация, присваиваемая выпускникам**

По окончании обучения по программе выпускникам присваивается квалификация бакалавр.

**1.2.8 Язык, на котором реализуется ОПОП** – русский.

### **1.2.9 Характеристика профессиональной деятельности выпускника**

#### **1.2.9.1 Область профессиональной деятельности выпускника**

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает различные аспекты сервисной деятельности, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений в конкретном секторе экономики, а именно в жилищно-коммунальном хозяйстве. Специфика профессиональной деятельности обусловлена особенностями функционирования предприятий ЖКХ: организовывать профессиональное управление жилищным фондом, обеспечивать решение вопросов оптимального ресурсного обеспечения систем коммунального обслуживания, решать проблемы модернизации жилищно-коммунального комплекса, осуществлять руководство бизнес-процессами и подрядными организациями в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Выпускник направления Сервис профиля Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве может осуществлять профессиональную деятельность в организациях и учреждениях, предоставляющих услуги населению в сфере ЖКХ: управляющих компаниях, отделах по взаимодействию с населением, бюро технической инвентаризации и регистрационных центров, отделах по регулированию субсидий, по ресурсосбережению, по соблюдению правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда.

#### **1.2.9.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника**

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и



формирования клиентурных отношений;

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

- первичные трудовые коллективы.

#### **1.2.9.3 Виды профессиональной деятельности выпускника**

Основной вид деятельности – производственно-технологический, дополнительные – организационно-управленческий, сервисный.

#### **1.2.9.4 Задачи профессиональной деятельности выпускника**

В соответствии с выбранным видом профессиональной деятельности, на который ориентирована программа бакалавриата, выпускник должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

1) Производственно-технологическая деятельность:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учётом процесса сервиса;

- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;

- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

2) Организационно-управленческая деятельность:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;

- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;

- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;

- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

3) Сервисная деятельность:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

#### **1.2.10 Планируемые результаты освоения ОПОП**

В результате освоения программы у выпускника должны быть сформированы следующие общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

ОК - 1 – способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

ОК - 2 – способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

ОК - 3 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения межличностного и межкультурного взаимодействия.

ОК - 4 – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, профессиональные и культурные различия;

ОК - 5 – способностью к самоорганизации и самообразованию;

ОК - 6 – способностью использовать общеправовые знания в различных сферах дея-



тельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

ОК - 7 – способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний;

ОК - 8 – готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.

ОПК - 1 – способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

ОПК - 2 – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК - 3 – готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ПК - 6 – готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

ПК - 7 – готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;

ПК - 1 – готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

ПК -2 – готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК - 8 – способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

ПК - 9 – способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;

ПК -10 – готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

ПК -11 – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

ПК - 12 – готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

### **1.2.11 Структура ОПОП**

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

### **1.2.12 Требования к условиям реализации ОПОП**

#### **1.2.12.1 Сведения о профессорско-преподавательском составе, необходимом для реализации программы**

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу составляет более 70 %, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

Доля научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное за рубежом и признаваемое в Российской Федерации), в общем числе научно-



педагогических работников, реализующих программу составляет более 70 %, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с профилем реализуемой ОПОП (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата составляет 10 %, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

#### **1.2.12.2 Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению, программы**

ВГУЭС, реализующий основную образовательную программу по направлению подготовки 43.03.01 Сервис располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической работы студентов, предусмотренных учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам, и нормам.

Перечень материально-технического обеспечения включает в себя: лекционные аудитории, специализированные лаборатории, компьютерные классы.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях, оснащенных мультимедийным оборудованием, что позволяет применять современные образовательные технологии.

Для проведения практических занятий используются:

- компьютерные классы, оснащенные компьютерами с необходимым программным обеспечением: Adobe Photoshop CS5 – 10 ед.; Adobe Flash CS4 – 17 ед.; Corel Draw X4 – 15 ед.; Autodesk AutoCad – 42 ед.; V-Ray SP – 14 ед.; 3D Studio MAX – 23 ед.

- коммунальные системы зданий и сооружений университета.

Каждый студент на время самостоятельной подготовки обеспечен рабочим местом в библиотеке с выходом в интернет и доступом к электронным изданиям и информационным образовательным ресурсам в соответствии с объёмом изучаемых дисциплин.

Занятия по дисциплине «Физическая культура» проводятся в спортивном комплексе «Чемпион»: в игровом и тренажерном залах со специальным покрытием и оборудованием; в легкоатлетическом манеже; в залах тяжелой атлетики, борьбы, бокса, 25-метровыми дорожками. А также на открытом воздухе – на футбольном поле с искусственной травой. Фитнесзалы оснащены необходимым для тренировок оборудованием: мячами для пилатеса, качающимися платформами, ковриками для йоги, степ-дорожками и прочими тренажерами.

Занятие по дисциплине «Иностранный язык (европейский)» проводятся в лингафонных кабинетах.

Состояние материальной базы удовлетворяет требованиям ФГОС в плане обеспечения на современном уровне подготовки бакалавров по данной ОПОП.

Учебно-методическое, библиотечное и информационное обеспечение учебного процесса ВГУЭС является совокупностью взаимодополняющих элементов, необходимых для поддержания высокого качества учебного процесса:

- учебно-методической документации (учебные планы, рабочие программы дисциплин, руководства и методические рекомендации);

- библиотечно-информационных ресурсов (учебная и научная литература, информационные фонды, базы данных);

- средств обучения (программно-дидактические тестовые материалы (ПДТМ); аудио/видео-материалы, компьютерные программы, презентации, раздаточный материал и т.п.);

- обучающая электронная среда MOODLE.

На сегодняшний день студентам доступны следующие электронные ресурсы:



### 1) Электронные библиотеки (ЭБС)

– Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (ЭБД РГБ)

– ЭБС Юрайт

– ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукоنت»»

– ЭБС «Университетская библиотека on-line»

– ЭБС Znanium.com

– ЭБС IPRbooks

### 2) Универсальная база данных (УБД)

– УБД East View Information Services «Статистика России и СНГ» (периодические издания)

– УБД East View Information Services «Издания по общественным и гуманитарным наукам» (периодические издания)

– УБД East View Information Services «Официальные издания органов государственной власти РФ» (периодические издания)

Базы данных (БД)

### 3) БД НЭБ на платформе E-LIBRARY (периодические издания)

## **2 Компетентностная модель выпускника**

Компетентностная модель выпускника, утвержденная на заседании выпускающей кафедры и подписанная заведующим кафедрой, является самостоятельным документом, составной частью ОПОП, и прилагается к ней.

## **3 Учебный план**

Учебный план, состоит из следующих структурных элементов: титульный лист, календарный учебный график, учебный план, таблица соответствия компетенций блокам и дисциплинам учебного плана.

Формируется из ИС «Управление учебным процессом» на каждую форму обучения и на каждый год набора, распечатывается через систему отчетов ВГУЭС (отчет «Календарный график и план для ОПОП»), утверждается в соответствии с действующим локальным актом.

## **4 Рабочие программы дисциплин, включая фонды оценочных средств**

Рабочие программы для всех дисциплин (модулей) учебного плана, а также фонды оценочных средств по данным дисциплинам (модулям) разрабатываются кафедрами, за которыми закреплены дисциплины, утверждаются и размещаются в соответствии с требованиями локального акта. Утвержденный вариант прилагается к ОПОП.

## **5 Программы практик, включая фонды оценочных средств**

Программы практик, а также фонды оценочных средств по практикам разрабатываются, утверждаются и размещаются в соответствии с требованиями локального акта. Утвержденный вариант прилагается к ОПОП.

## **6 Программа государственной итоговой аттестации, включая фонды оценочных средств**

Программа государственной итоговой аттестации, включая перечень тем выпускных квалификационных работ, а также фонды оценочных средств разрабатываются, утверждаются и размещаются в соответствии с требованиями локального акта. Утвержденный вариант прилагается к ОПОП.

## **7 Договоры о базах практик**

### **(договоры о комплексном сотрудничестве с организациями)**

К ОПОП прилагаются договоры о комплексном сотрудничестве с организациями, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым студентами в рамках ОПОП.

## **8 Другие методические материалы по дисциплинам**

К ОПОП прилагаются все учебно-методические материалы, разработанные по дисциплинам учебного плана.