



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

Кафедра дизайна и технологий



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 2016

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

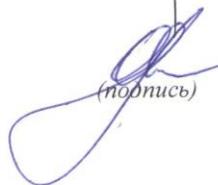
Протокол заседания кафедры
от «1» июня 20 16 г. № 12
Заведующий кафедрой


(подпись)

И.Л.Ключко
(И.О. Фамилия)

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной и воспитательной работе


(подпись)

О.О.Мартыненко
(И.О. Фамилия)

Рецензенты:

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


(подпись, печать)

Л.И.Давыденко
(И.О. Фамилия)

Зам. генерального директора
ООО «ЖКС-ПРИМОРЬЕ»




(подпись, печать)

И.О. Величко
(И.О. Фамилия)

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве» рассмотрена, обсуждена и одобрена Ученым советом ВГУЭС

Протокол от «16» июня 20 16 г. № 9

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. № _____

Заведующий кафедрой

(подпись)

И.Л.Клочко

(И.О. Фамилия)

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной и воспитательной работе

(подпись)

О.О.Мартыненко

(И.О. Фамилия)

Рецензенты:

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

(подпись, печать)

Л.И.Давыденко

(И.О. Фамилия)

Зам. генерального директора
ООО «ЖКС-ПРИМОРЬЕ»

(подпись, печать)

И.О. Величко

(И.О. Фамилия)

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве» рассмотрена, обсуждена и одобрена Ученым советом ВГУЭС

Протокол от «__» _____ 20__ г. № _____

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 и лабораторных занятий используются:

- специализированная лаборатория сервиса, оснащенная зеркалами с лампами дневного света; телевизором Samsung 1F40562, круглым столом и стульями для проведения тренингов;

- 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.

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. Фитнес-залы 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 «Руконт»»

– 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

ся 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.