



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

Ректор



**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Сервис в авиации

Квалификация

Бакалавр

Программа прикладного бакалавриата

Форма обучения

очная

Владивосток 2018

Члены рабочей группы
по разработке ОПОП:

кандидат технических наук, доцент,
Слесарчук Ирина Анатольевна

ОПОП рассмотрена и принята на заседании кафедры дизайна и технологий

Протокол заседания кафедры
от «14» мая 2018 г. № 11

Директор института сервиса, моды и дизайна

И.Л. Ключко

СОГЛАСОВАНО:

Директор
Департамента учебной и воспитательной работы

Ю.Г. Чебова

Рецензенты:

Начальник службы персонала
АО «Международный аэропорт Владивосток»




О.И. Левицкая

Заместитель генерального директора
по авиационной безопасности и качеству
ООО «Гранат»,
г. Артем




А.Н. Пестов

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 «Сервис» профиль «Сервис в авиации» рассмотрена, обсуждена и одобрена Ученым советом ВГУЭС
Протокол от «14» 06 2018 г. № 9

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 **Сервис в авиации** 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 20.10.2015 № 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;
- Федеральный закон от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации»;
- Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утверждены 28 июня 2007 г. N 82; с изменениями и дополнениями от 8 октября 2008 г., 25 октября 2010 г., 2 апреля 2012 г., 30 апреля, 16 июля 2014 г., 15 февраля 2016 г.
- нормативно-методические документы Минобрнауки России;
- 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 Сервис в авиации – развитие у студентов личностных и деловых качеств, формирование у них компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО, обеспечивающих готовность выпускников к профессиональной деятельности, направленной на организацию и управление процессами сервиса на авиатранспорте.

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:

- в очной форме обучения – 4 года, включая каникулы, предоставляемые после про-

хождения 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 плану лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть увеличен по их желанию не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения.

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

Объем программы реализуемый за один учебный год составляет:

- в очной форме обучения – 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 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).

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 по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки Сервис в авиации, включает в себя организацию и управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, обеспечивающими предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово-грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы борпроводников).

Обучение по данной основной образовательной программе ориентировано на удовлетворение потребностей в высококвалифицированных современных специалистах сервиса авиапредприятий Приморского края, Дальнего Востока и Российской Федерации в целом.

1.2.9.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника

- потребители (пассажиры и грузоотправители), их потребности;

- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);

- процессы сервиса в сфере авиации;

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

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

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

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

- нормативно-правовая и отчетная документация; проездные и перевозочные документы;

- информационные системы и технологии;

- первичные трудовые коллективы.

1.2.9.3 Виды профессиональной деятельности выпускника

Виды профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа: производственно-технологическая; организационно-управленческая, сервисная деятельность

Основной вид: производственно-технологическая

1.2.9.4 Задачи профессиональной деятельности выпускника

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

производственно-технологическая деятельность

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса в сфере авиации, соответствующего запросам потребителя;

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

- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

организационно-управленческая деятельность

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности авиапредприятий, 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 авиапредприятия;

сервисная деятельность

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых материалов 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:

общекультурные компетенции

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

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

ОК-3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-5 способность к самоорганизации и самообразованию;

ОК-6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

ОК-7 способность 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

общефессиональные компетенции

ОПК-1 способность 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 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК-3 готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

профессиональные компетенции

организационно-управленческая деятельность:

ПК-1 готовность 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;

производственно-технологическая деятельность:

ПК-6 готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя;

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

сервисная деятельность:

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

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

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

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

ПК-12 готовность 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

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе "Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования", утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. N 1н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 марта 2011 г., регистрационный N 20237), и профессиональным стандартам (при наличии).

Доля штатных научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) составляет не менее 50 процентов от общего количества научно-педагогических работников организации.

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 не менее 70 процентов, 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 не менее 70 процентов, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

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

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

ВГУЭС располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам, и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде ВГУЭС. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети "Интернет", как на территории организации, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда организации обеспечивает:

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

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

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

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;

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.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени его сложности. Конкретные требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению определяются в примерных основных образовательных программах.

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

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа оснащены специализированной учебной мебелью, доской учебной маркерной, мультимедийной трибуной, проектором, экраном, акустической системой.

2. В учебных аудиториях для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации имеются ученические столы, стулья, стол и стул для преподавателя, доска учебная маркерная, мультимедийная установка и экран, ноутбук.

В аудиториях для лекционных и практических занятий установлено следующее программное обеспечение: Microsoft OfficeProPlus 2010 Education, Adobe Reader, Google Chrom (Лицензия №64099496 от 18.09.14 ООО "Битроникс_Владивосток", контракт № 0320100030814000018_45081 от 09.09.2014).

3. Для изучения иностранного языка имеется лингафонный кабинет, оснащенный 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. в качестве программного обеспечения используется Microsoft OfficeProPlus 2013 Education, ДИАЛОГ-Nibelung 3.8.0.1 (Лицензия №62287780 от ООО "Пасифик КомпьютерГруп" ГПД №0320100030813000093_45081 от 24.07.13 № 2 242 ООО "Лайн" Договор № 246 от 13.08.19).

4. Компьютерный класс оснащён сетевым терминалом – 20 шт., мультимедийным проектором, экраном, доской учебной. Программное обеспечение: 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; КОМПАС-3D; Единое информационное пространство ELMA с правами ВУЗ; ELMA BPM: Управление бизнес процессами; ELMA KPI: Управление показателями; СПС КонсультантПлюс: Версия Проф; 1С:Предприятие 8(учебная версия); Adobe Acrobat Reader DC; Visual Studio 2017; Yandex; Google Chrome; Internet Explorer; Система управления гостиницей Logus Hospitality Management System; QGIS.

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.

В случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий допускается замена специально оборудованных помещений их виртуальными аналогами, позволяющими обучающимся осваивать умения и навыки, предусмотренные профессиональной деятельностью.

Библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 50 экземпляров каждого из изданий основной литературы, перечисленной в рабочих программах дисциплин (модулей), практик и не менее 25 экземпляров дополнительной литературы на 100 обучающихся.

ВГУЭС обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит ежегодному обновлению).

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная инфор-

мационно-образовательная среда обеспечивают одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по программе бакалавриата.

Обучающимся 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 подлежит ежегодному обновлению.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и 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.

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.