

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Направление подготовки: 43.03.01 *Сервис*

Направленность (профиль): *Сервис транспортных средств*

Программа подготовки: академический бакалавриат

Основные сведения

- **Уровень высшего образования:** бакалавриат.
- **Квалификация, присваиваемая выпускникам:** бакалавр.
- **Области профессиональной деятельности:** процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.
- **Объекты профессиональной деятельности:**
 - 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;
 - средства труда, правовые, нормативные и учетные документы;
 - информационные системы и технологии;
 - первичные трудовые коллективы.
- **Вид (виды) профессиональной деятельности, к которому (которым) готовятся выпускники:** организационно-управленческая, научно-исследовательская, производственно-технологическая, сервисная.
- **Профессиональные задачи, которые готов решать выпускник (в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа):**
 - 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;
 - научно-исследовательская деятельность:**
 - разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
 - участие в исследованиях потребительского спроса;

мониторинг потребностей;

участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;

-производственно-технологическая деятельность:

выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом 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;

-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.

- **Планируемые результаты освоения образовательной программы:** выпускник, освоивший программу бакалавриата, обладает общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями (в соответствии с видами профессиональной деятельности):

Общекультурные компетенции

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

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

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

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

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

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

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

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

Общепрофессиональные компетенции

- 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-1);

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

Профессиональные компетенции

организационно-управленческая деятельность:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью 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-2);

научно-исследовательская деятельность:

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5),

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

сервисная деятельность:

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

Сведения о профессорско-преподавательском составе: 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 бакалавриата, составляет не менее 70 процентов. 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 бакалавриата, составляет не менее 70 процентов. Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок)

из числа *руководителей и работников организаций*, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы бакалавриата (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата, составляет не менее 10 процентов.

- **Форма и сроки обучения:** очная, 4 года.
- **Объем программы:** 240 зачетных единиц.
- **Язык образования:** русский.
- **Выпускающая кафедра:** кафедра машиноведения

Образовательная программа одобрена на заседании кафедры машиноведения (протокол № 10 от 23 июня 2016 г.), ученом совете факультета технологии и предпринимательства (протокол № 1 от 31 августа 2016 г.)

В связи с вступлением в силу Приказа Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» программа актуализирована на заседании ученого совета факультета технологии и предпринимательства (протокол № 1 от 31.08.2017):

- внесены изменения в календарный учебный график ОПОП.

И.о. декана ФТиП



М.В. Леонов