



МИНОБРАЗОВАНИЯ 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. 2017 № 9

Ректор Т.В. Терентьева



**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, заочная*

Владивосток 2017

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 «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г. № \_\_\_\_\_

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.Ц. Левицкая**

Директор ООО «Аэротур»,  
г. Владивосток



**В.А. Водопьянова**

## 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;
- Минимальные 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);
- 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;
- 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 Сервис в авиации – развитие у студентов профессиональных качеств, формирование у них устойчивых 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 необходимостью обеспечения комплексной и качественной подготовки квалифицированных, конкурентоспособных специалистов в сфере предоставления авиакомпаниями услуг сервиса на основе сочетания передовых инновационных технологий.

**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 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 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 применяются модульный принцип представления содержания ОПОП и построения учебных планов, частично электронное обучение образовательные 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 бортпроводников).

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**

Основным видом деятельности является производственно-технологическая; дополнительными – организационно-управленческая и сервисная деятельность.

#### **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**

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 организации, 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:

- специализированный учебно-лабораторный тренажерный комплекс Як-40, оснащенный пассажирскими креслами, бортовыми самолетными тележками, буфетно-кухонной стойкой, аптечкой;

- 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 объемом 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 ООП.

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, таблицы, слайды, 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 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.