



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. Клочко

СОГЛАСОВАНО:

Директор
Департамента учебной и воспитательной работы

Ю.Г. Чебова

Рецензенты:

Начальник службы персонала
АО «Международный аэропорт Владивосток»



О.Ц. 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 « » 2018 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 **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 05.04.2017 № 301;
- 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 ба-

калавриата.

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 по-

требностями 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.

Практические занятия по дисциплине «Организация обслуживания авиапассажиров в пунктах прибытия и убытия» проводятся на базе АО «МАВ» в службе организации авиаперевозок (СОАП), «Организация обслуживания на борту воздушного судна» на базе АУЦ «Аврора».

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:

- ЭБС ЮРАЙТ

- Электронная библиотека диссертаций

- ЭБС Университетская библиотека on-line
- ЭБС Znanium.com
- ЭБС «Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ»
- «Электронная библиотека «Grebennikon»
- ЭБС e-library
- ЭБС Лань

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.