



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
Институт сервиса, моды и дизайна



## ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

направленность (профиль)

***Digital-коммуникации в сервисе***

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

Форма обучения

*очная*

Владивосток 2021

Члены рабочей группы по разработке ОПОП:

Метляева Т.В., канд. культурологии, доцент кафедры Дизайна и технологий,  
 Коноплева Н.А., доктор культурологии, профессор кафедры Дизайна и технологий;  
 Кочеткова И.С., канд. ист. наук, доцент кафедры Дизайна и технологий,  
 Королева Л.А., канд. техн. наук, доцент кафедры Дизайна и технологий,  
 Фалько Л.Ю. канд. техн. наук, доцент кафедры Дизайна и технологий,  
 Слесарчук И.А. канд. техн. наук, доцент кафедры Дизайна и технологий,  
 Мельникова Л.А., канд. культурологии, доцент кафедры Дизайна и технологий;  
 Трубицкая М.Г., ст. преподаватель кафедры Дизайна и технологий;  
 Каменная Е.Н., ассистент кафедры Дизайна и технологий

ОПОП рассмотрена и принята на заседании кафедры Дизайна и технологий

Протокол заседания кафедры

от «31» мая 2020 г. № 11

Директор ИСМД

  
И.Л. Клочко

**СОГЛАСОВАНО**

Директор


Департамента учебной и воспитательной работы

  
Ю.Г. Чебова

Рецензенты:

Генеральный директор  
ООО ДВР




  
К.Г. Потапенко

(подпись, печать)

Заместитель директора  
Приморской государственной  
Картинной галереи



  
С.С. Руснак

(подпись, печать)

## Содержание

- 1 Общие положения
- 2 Общая характеристика основной профессиональной образовательной программы
  - 2.1 Характеристика основной профессиональной образовательной программы
    - 2.1.1 Цель основной профессиональной образовательной программы
    - 2.1.2 Требования к уровню подготовки
    - 2.1.3 Квалификация, присваиваемая выпускникам
    - 2.1.4 Формы обучения
    - 2.1.5 Срок получения образования по ОПОП
    - 2.1.6 Объем программы
    - 2.1.7 Образовательные технологии
    - 2.1.8 Язык, на котором реализуется ОПОП
  - 2.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников
    - 2.2.1 Общее описание профессиональной деятельности выпускников
    - 2.2.2 Перечень профессиональных стандартов
    - 2.2.3 Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников
  - 2.3 Планируемые результаты освоения образовательной программы
    - 2.3.1 Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения
    - 2.3.2 Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения
    - 2.3.3 Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения
- 3 Структура и содержание ОПОП
  - 3.1. Структура и объем образовательной программы по блокам
  - 3.2. Документы, регламентирующие организацию и содержание учебного процесса
    - 3.2.1 Компетентностная модель выпускника
    - 3.2.2 Календарный учебный график и учебный план
    - 3.2.3 Рабочие программы дисциплин (модулей), включая оценочные средства
    - 3.2.4 Рабочие программы практик, включая оценочные средства
    - 3.2.5 Программа государственной итоговой аттестации, включая оценочные средства
    - 3.2.6 Методические материалы, разработанные для обеспечения образовательного процесса
    - 3.2.7 Рабочая программа воспитания и календарный план воспитательной работы
- 4 Условия реализации ОПОП
  - 4.1 Общесистемные условия реализации ОПОП
  - 4.2 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение ОПОП
  - 4.3 Кадровое обеспечение ОПОП
  - 4.4 Финансовые условия реализации ОПОП
  - 4.5 Механизмы оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по образовательной программе

## 1 Общие положения

### 1.1 Основная профессиональная образовательная программа

Основная профессиональная образовательная программа (далее – ОПОП) – программа бакалавриата, реализуемая федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» (далее – ВГУЭС) по направлению подготовки **43.03.01 Сервис**, направленность (профиль) «**Digital-коммуникации в сервисе**» 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.

### 1.2 Нормативные документы для разработки ОПОП

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 - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержден приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 514;

- 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 N 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;

- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29.06.2015 № 636;

- Положение о практической подготовке обучающихся, утвержденное приказом Минобрнауки России N 885, Минпросвещения России № 390 от 05.08.2020;

- Приказ Минобрнауки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

- профессиональные стандарты (далее - ПС):

- 06.043 Специалист по интернет маркетингу, утвержден приказом Минтруда России от 15.06.2020 N 333н;

- 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организации; утвержден приказом Минтруда России от 15.06.2020 N 333н;

- 33.019 специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок, утвержден приказом Минтруда России от 09.11.2016 N 612н;

- 40.053 Специалист по организации пост продажного обслуживания и сервиса; утвержден приказом Минтруда России от 31.10.2014 N 864н;

- нормативно-методические документы Минобрнауки России;

- Устав ВГУЭС, утвержден приказом Минобрнауки России от 16.11.2018 № 965;

- локальные нормативные акты ВГУЭС.

## **2 Общая характеристика основной профессиональной образовательной программы**

### **2.1 Характеристика основной профессиональной образовательной программы**

**2.1.1 Цель основной профессиональной образовательной программы** по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Digital-коммуникации в сервисе» - воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности, формирование у студентов универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО, обеспечивающих готовность выпускников к профессиональной деятельности в области проектирования, организации и управления процессами сервиса и имиджмейкинга.

Цель ОПОП обусловлена необходимостью обеспечения комплексной и качественной подготовки квалифицированных, конкурентоспособных специалистов в сфере сервиса, использующих современные медиа технологии.

**2.1.2 Требования к уровню подготовки,** необходимому для освоения программы бакалавриата.

К освоению программы бакалавриата допускаются лица, имеющие среднее общее образование.

**2.1.3 Квалификация, присваиваемая выпускникам:** бакалавр.

**2.1.4 Формы обучения.** Обучение по программе осуществляется в очной форме обучения.

**2.1.5 Срок получения образования по ОПОП** 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 учебному плану инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть увеличен по их заявлению не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения.

**2.1.6 Объем программы** составляет 240 зачетных единиц (далее – з.е) вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации программы по индивидуальному учебному плану.

Объем программы реализуемый за один учебный год составляет:

- в очной форме обучения – 60 з.е.;

- при реализации программы по индивидуальному учебному плану (за исключением ускоренного обучения) - не более 70 з.е., а при ускоренном обучении - не более 80 з.е.

### **2.1.7 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).

Электронное обучение, дистанционные образовательные технологии, применяемые при обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - инвалиды и лица с ОВЗ), предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

**2.1.8 Язык, на котором реализуется ОПОП** – русский.

## **2.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников**

### **2.2.1 Общее описание профессиональной деятельности выпускников**

#### **Области и (или) сферы профессиональной деятельности**

Области и (или) сферы профессиональной деятельности (далее ПД) выпускников, программу бакалавриата, включают в себя:

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;

07 Административно-управленческая и офисная деятельность;

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей).

#### **Типы задач профессиональной деятельности выпускников:**

- сервисный;
- технологический.

**Перечень основных объектов профессиональной деятельности выпускников (или областей знания):**

- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, в том числе услуги по формированию имиджа, посредством медиа инструментов и современных цифровых технологий;

- организации сферы сервиса (организации по оказанию имидж-услуг) по продвижению в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- технологические процессы предоставления услуг, в том числе процессы сервиса в сфере digital-коммуникаций;

- информационные ресурсы и технологическая, нормативно-правовая и отчетная документация;

- потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности,

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

- материальные и нематериальные системы процессов сервиса в сфере digital-коммуникаций (IT-оборудование, автоматизированные системы взаимодействия с клиентом; HR-технологии, инструменты SMM, SEO-технологии, приложения для продвижения товаров и услуг в Интернет);

- технологии формирования, реализации и продвижения услуг, в том числе в сфере digital-коммуникаций в соответствии с потребностями потребителей;

- первичные трудовые коллективы.

**2.2.2 Перечень профессиональных стандартов** (при наличии), соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки.

06.043 Специалист по интернет маркетингу;

07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организации;

33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок;

40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса.

Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника по направлению подготовки, представлен в Таблице 1.

Таблица 1

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции	
	код	наименование	уровень квалификации	наименование	код
Наименование области профессиональной деятельности: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии					
06.043 Специалист по интернет-маркетингу	I	Разработка стратегии продвижения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	6	Подбор каналов и формирование системы показателей эффективности продвижения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	I/01.6
Наименование области профессиональной деятельности: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность					
07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией	C	Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	6	Организация подготовки, проведения и обслуживания конференстных мероприятий	C/06.6
	D	Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации	6	Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	D/03.6
Наименование области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению					
33.019 специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок	C	Управление процессом подготовки к участию в торгово-промышленной выставке организации-экспонента	6	Разработка и согласование с руководством стратегии и программы участия организации-экспонента в торгово-промышленных выставках	C/01.6

Наименование области профессиональной деятельности: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности					
40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса	А	Организация самостоятельной деятельности и осуществление управления процессами сервиса в рамках структурного подразделения (службы, отдела)	5	Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису	A/01.5
				Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	A/02.5
	В	Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	6	Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	B/01.6
				Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса	B/02.6

### 2.2.3 Перечень основных задач профессиональной деятельности выпускников (по типам):

Таблица 2

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Код ПС	Наименование вида (видов) ПД	Задачи профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции (ПК)
<b>Тип задач профессиональной деятельности: сервисный</b>				
06 Связь, информационные и коммуникационные технологии	06.043	Разработка и реализация стратегии продвижения веб-сайтов, интерактивных приложений, информационных ресурсов, товаров и услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Разработка стратегии продвижения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	ПКВ-1 - Способен предоставлять услуги по продвижению предприятия, товаров и/или услуг с использованием digital-технологий
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности	40.053	Организация процессов сервиса	Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур процесса обслуживания Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов обслуживания	



			Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами сервиса	
<b>Тип задач профессиональной деятельности: технологический</b>				
07 Административно-управленческая и офисная деятельность	07.002	Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм	Организация подготовки, проведения и обслуживания конференционных мероприятий	ПКВ-2 - Способен организовывать event-мероприятия, конкурсы, конференции, презентации в совокупности с онлайн-продвижением
			Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	
	–	Разработка, организация, проведение и оценка мероприятий различной направленности	Формирование концепции проведения мероприятия	
			Организует подготовку, планирование, мероприятия	
			Организует проведение мероприятия.	
			Продвигает мероприятие	
		Оценивает эффективность мероприятия		
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	33.019	Организация торгово-промышленных выставок	Разработка, обоснование и согласование с руководством стратегии и программы участия организации/экспонента в торгово-промышленных выставках	ПКВ-3 – Способен управлять процессом подготовки и участия предприятия в выставке
	–	Формирование имиджа объекта посредством digital-технологий	Исследование потребностей целевой аудитории Выявляет имиджевые характеристики объекта (количественные и качественные показатели) Формирует требуемый имидж объекта, позиционирует и продвигает его с использованием digital-технологий. Анализирует результаты	ПКВ-4 – Способен предоставлять услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории) посредством digital-технологий

### 2.3 Планируемые результаты освоения образовательной программы

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам, соотнесенных с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций, обеспечивают формирование у выпускников следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, указанных в таблицах 3-5.

### 2.3.1 Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Таблица 3

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1в Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
		УК-1.2в Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
		УК-1.3в Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие
		УК-1.4в Использует информационно-коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения поставленных задач
		УК-1.5в Обладает системным мышлением, позволяющими в профессиональной деятельности использовать математические методы и инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1в Определяет необходимые пути достижения поставленной цели с учетом анализа альтернативных вариантов достижения
		УК-2.2в Понимает имеющиеся проектные ограничения и планирует работы с учетом доступных ресурсов
		УК-2.3в Характеризует правоотношения, возникающие при реализации проекта, по отраслевому признаку
		УК-2.4в Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1в Определяет и принимает необходимую для успешной реализации проекта роль в зависимости от профессиональной области реализации проекта
		УК-3.2в Понимает групповые и командные социально-психологические процессы
		УК-3.3в Определяет и апробирует роли в группе, осознанно выстраивает социальное взаимодействие в команде
		УК-3.4в Участвует в различных видах общественно полезной деятельности с целью улучшения университетской и городской среды.
		УК-3.5в Участвует в реализации значимых социальных проектов (мероприятий).

Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1в Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером
		УК-4.2в Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках
		УК-4.3в Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном языках.
		УК-4.4в Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного на государственный язык.
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1в Соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах
		УК-5.2в Умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровье сбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1в Адекватно определяет сферы и области саморазвития, образовательные перспективы
		УК-6.2в Владеет инструментами управлением времени и временной компетенции
	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1в Понимает роль и значение физической культуры в жизни человека и общества; научно-практические основы физической культуры, профилактики вредных привычек и здорового образа и стиля жизни.
		УК-7.2в Применяет разнообразные средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья; использует средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития и физического самосовершенствования
УК-7.3в Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности..		
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения	УК-8.1в Оценивает вероятность возникновения потенциальной опасности и принимает меры по ее предупреждению
		УК-8.2в Владеет навыками культуры безопасности и риск ориентированным мышлением по вопросам безопасности и сохранения окружающей среды

	устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1в Использует базовые принципы функционирования экономики и экономического развития
		УК-9.2в Использует экономические инструменты для управления личными финансами
Гражданская позиция	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1в Квалифицирует коррупционные отношения и их негативное воздействие на правопорядок
		УК-10.2в Определяет источники права, содержащие нормы права, которые определяют ответственность за коррупционное поведение

### 2.3.2 Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Таблица 4

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1к определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
		ОПК-1.2к осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
		ОПК-1.3к использует основные программные продукты для сферы сервиса
Управление	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1к использует основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в соответствии с целями и задачами управления
		ОПК-2.2к осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса
		ОПК-2.3к участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1к сопоставляет фактическое качество услуг с требуемым и разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг в соответствии со стандартами ИСО 9000
		ОПК-3.2к разрабатывает корректирующие действия по совершенствованию процесса оказания услуг на основе проведенной оценки качества

Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1к Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
		ОПК-4.2к Использует основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн
Экономика	ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1к Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности
		ОПК-5.2к Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
		ОПК-5.3к Интерпретирует результаты проведенной оценки экономической эффективности использования определенного вида ресурсов
		ОПК-5.4к Обладает системным мышлением, позволяющим в профессиональной деятельности при планировании и выборе эффективных решений использовать экономико-математические инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений
Право	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1к Обоснованно применяет нормативно правовую документацию в области своей профессиональной деятельности
		ОПК-6.2к Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1к Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
		ОПК-7.2к Соблюдает положения нормативно правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Применяет современные информационные технологии для решения поставленных задач
		ОПК-8.2 Осуществляет выбор информационных технологий и прикладного программного обеспечения для решения поставленных задач

### 2.3.3 Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Таблица 5

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание
<b>Тип задач профессиональной деятельности - сервисный</b>		
ПКВ-1 Способен предоставлять услуги по продвижению предприятия, товаров и/или услуг с использованием digital-технологий	ПКВ-1.1 <sub>к</sub> анализирует жизненный цикл товаров и услуг сервисного предприятия ПКВ-1.2 <sub>к</sub> анализирует каналы продвижения с учетом жизненного цикла услуг и разрабатывает стратегии продвижения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	ПС 06.043 ПС 40.053
<b>Тип задач профессиональной деятельности – технологический</b>		
ПКВ-2 Способен организовывать event-мероприятия, конкурсы, конференции, презентации в совокупности с онлайн-продвижением	ПКВ-2.1 <sub>к</sub> участвует в подготовке и разработке стратегии проведения мероприятия (сбор исходных данных, анализ запросов целевой аудитории, выбор технологии и приемов вовлечение аудитории) ПКВ-2.2 <sub>к</sub> разрабатывает план и сценарий мероприятия ПКВ-2.3 <sub>к</sub> осуществляет постановку мероприятия и планирует его продвижение, в том числе с использованием digital-технологий	ПС 07.002  Консультации с ведущими работодателями
ПКВ-3 Способен управлять процессом подготовки и участия предприятия в выставке	ПКВ-3.1 <sub>к</sub> применяет технологии организации и управления выставочной деятельностью и практическими приемами презентации компании и услуг ПКВ-3.2 <sub>к</sub> осуществляет работу по подготовке предприятия к участию в выставке	ПС 33.019
ПКВ-4 Способен предоставлять услуги по формированию имиджа объекта (личности, товара, услуги, организации, территории) посредством digital-технологий	ПКВ-4.1 <sub>к</sub> исследует потребности целевой аудитории ПКВ-4.2 выявляет имиджевые характеристики объекта (количественные и качественные показатели) ПКВ-4.3 формирует требуемый имидж объекта, позиционирует и продвигает его с использованием digital-технологий. Анализирует результаты	Консультации с ведущими работодателями

### 3 Структура и содержание ОПОП

Структура программы соответствует требованиям ФГОС ВО по данному направлению подготовки, что отражено в учебном плане.

#### 3.1 Структура и объем образовательной программы по блокам

Структура программы бакалавриата (таблица 6) включает обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений, что обеспечивает обучающимся возможность освоения элективных дисциплин (модулей) и факультативных дисциплин (модулей). Факультативные дисциплины (модули) не включаются в объем программы бакалавриата.

Таблица 6

Структура программы бакалавриата		Объем программы бакалавриата и её блоков в з.е.
Блок 1	Дисциплины (модули)	180
Блок 2	Практика	42
Блок 3	Государственная итоговая аттестация	18
Объем программы бакалавриата		240

К обязательной части программы бакалавриата относятся дисциплины (модули) и практики, обеспечивающие формирование общепрофессиональных компетенций, а также профессиональных компетенций, установленных ПООП в качестве обязательных (при наличии).

В обязательную часть программы бакалавриата включены, в том числе:

- дисциплины (модули) по философии, истории, иностранному языку, безопасности жизнедеятельности в рамках Блока 1 "Дисциплины (модули)";
- дисциплины (модули) по физической культуре и спорту: в объеме не менее 2 з.е. в рамках Блока 1 "Дисциплины (модули)"; в объеме не менее 328 академических часов, в рамках элективных дисциплин (модулей) в очной форме обучения.

Дисциплины (модули) и практики, обеспечивающие формирование универсальных компетенций, включены в обязательную часть программы бакалавриата и в часть, формируемую участниками образовательных отношений.

Объем обязательной части, без учета объема государственной итоговой аттестации, составляет не менее 45 процентов общего объема программы бакалавриата.

Дисциплины (модули) по физической культуре и спорту реализуются в порядке, установленном ВГУЭС. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья установлен особый порядок освоения дисциплин (модулей) по физической культуре и спорту с учетом состояния их здоровья.

В Блок 2 "Практика" входят учебная и производственная практики.

Типы учебной практики:

- Учебная практика по формированию навыков социального взаимодействия
- Учебная практика по получению первичных навыков научно-исследовательской работы
- Учебная ознакомительная практика

Типы производственной практики:

- Производственная сервисная практика
- Производственная организационно-управленческая практика
- Производственная преддипломная практика

В Блок 3 "Государственная итоговая аттестация" входят: выполнение и защита выпускной квалификационной работы

ВГУЭС предоставляет инвалидам и лицам с ОВЗ (по их заявлению) возможность обучения по программе бакалавриата, учитывающей особенности их психофизического развития, индивидуальных возможностей и, при необходимости, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

### **3.2 Документы, регламентирующие организацию и содержание учебного процесса**

Все указанные в подразделе 3.2 документы разрабатываются в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки и локальными актами ВГУЭС, входят в состав ОПОП и прилагаются к её описательной части.

### **3.2.1 Компетентностная модель выпускника**

Компетентностная модель выпускника – документ, отражающий совокупность планируемых результатов освоения ОПОП и включающий перечень универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, соотнесенных с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций и запланированными результатами обучения по дисциплинам (модулям) и практикам.

### **3.2.2 Календарный учебный график и учебный план**

Учебный план - документ, который определяет перечень дисциплин (модулей), практик, аттестационных испытаний (промежуточной и итоговой (государственной итоговой аттестации) обучающихся, других видов учебной деятельности с указанием их объема в зачетных единицах, последовательности их изучения и распределения по периодам обучения.

Календарный учебный график - структурный элемент учебного плана ОПОП, который отражает все периоды учебной деятельности студента и каникул за весь срок обучения, их распределение по годам.

### **3.2.3 Рабочие программы дисциплин (модулей), включая оценочные средства**

Рабочая программа учебной дисциплины – учебно-методический нормативный документ, определяющий цели, место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО, ее общий объем в зачетных единицах, объем контактной работы и самостоятельной работы студентов в академических часах, планируемые результаты освоения содержания дисциплины (модуля) в терминах компетенций, формы текущей и промежуточной аттестации, оценочные средства, перечень учебно-методического обеспечения и материально-технической базы, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю). Рабочие программы для всех дисциплин (модулей), включая элективные и факультативные дисциплины, а также оценочные средства по дисциплинам (модулям) разрабатываются ППС кафедр, за которыми закреплены дисциплины.

### **3.2.4 Рабочие программы практик, включая оценочные средства**

Рабочая программа практики – учебно-методический нормативный документ, определяющий объем, содержание и порядок организации обучения студентов в условиях реальной профессиональной деятельности, соответствующей профилю подготовки, а также способы контроля результатов прохождения практики с помощью разработанных оценочных средств. Рабочая программа практики регламентирует деятельность руководителей практики и обучающихся в ходе прохождения конкретного вида практики.

### **3.2.5 Программа государственной итоговой аттестации, включая оценочные средства**

Программа государственной итоговой аттестации — учебно-методический нормативный документ, включающий в себя требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, критерии оценки результатов защиты выпускных квалификационных работ, а также порядок подачи и рассмотрения апелляций.

### **3.2.6 Методические материалы, разработанные для обеспечения образовательного процесса**

К ОПОП прилагаются учебно-методические материалы, разработанные по дисциплинам (модулям) учебного плана и практикам (авторский курс лекций; учебно-методические пособия для обеспечения самостоятельной работы студентов); перечень разработанных электронных учебных курсов, размещенных в учебной среде Moodle. Методические материалы доступны обучающимся в электронной информационно-образовательной среде вуза.

### **3.2.7 Рабочая программа воспитания и календарный план воспитательной работы**



Рабочая программа воспитания и календарный план воспитательной работы разрабатываются с целью приобщения обучающихся к российским традиционным духовным ценностям, правилам и нормам поведения в обществе, достижения обучающимися личностных результатов, указанных во ФГОС.

#### **4 Условия реализации ОПОП**

Условия реализации образовательной программы полностью соответствуют требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

##### **4.1 Общесистемные условия реализации ОПОП**

ВГУЭС располагает материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы бакалавриата в соответствии с учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде ВГУЭС из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), как на территории ВГУЭС, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда ВГУЭС обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

При реализации программы бакалавриата с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий электронная информационно-образовательная среда ВГУЭС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- 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.

##### **4.2 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение ОПОП**

ВГУЭС располагает помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенными оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определен в рабочих программах дисциплин (модулей). Перечень помещений включает:

*Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа* оснащены специализированной учебной мебелью, доской учебной маркерной, мультимедийной трибуной, проектором, экраном, акустической системой. Перечень установленного лицензионного программного обеспечения: Microsoft OfficeProPlus 2019 Education, Adobe Reader, Google Chrom.

*Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации* оснащены:

ученические столы, стулья, стол и стул для преподавателя, доска учебная маркерная, мультимедийная установка и экран, ноутбук. Перечень установленного лицензионного программного обеспечения: Microsoft OfficeProPlus 2019 Education, Adobe Reader, Google Chrom.

**Лингафонный кабинет** оснащен: 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. Перечень установленного лицензионного программного обеспечения: Microsoft OfficeProPlus 2013 Education, ДИАЛОГ-Nibelung 3.8.0.1.

**Компьютерные классы** оснащены: сетевой терминал – 20 шт., мультимедийный проектор, экран, доска учебная, информационный стенд. Перечень установленного лицензионного программного обеспечения: «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, СПС КонсультантПлюс: Версия Проф, 1С:Предприятие 8(учебная версия), Adobe Acrobat Reader DC, Visual Studio 2017, Yandex, Google Chrome, Internet Explorer..

**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.

Библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей), практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Каждому обучающемуся в течение всего периода обучения 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 к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) 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.

### **4.3 Кадровое обеспечение ОПОП**

Реализация программы бакалавриата обеспечивается педагогическими работниками ВГУЭС, а также лицами, привлекаемыми к реализации ОПОП на иных условиях. Квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.

Численность педагогических работников ВГУЭС, участвующих в реализации программы, и лиц, привлекаемых к реализации программы на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), ведущих научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины (модуля) составляет – не менее 70 процентов, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

Численность педагогических работников ВГУЭС, участвующих в реализации программы и лиц, привлекаемых к реализации программы на иных условиях (исходя из

количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), являются руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющих трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (имеют стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет) составляет не менее 10 процентов, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

Численность педагогических работников и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), имеют ученую степень (в том числе ученую степень, полученную в иностранном государстве и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное в иностранном государстве и признаваемое в Российской Федерации) составляет не менее 60 процентов, что соответствует требованиям ФГОС ВО.

#### **4.4 Финансовые условия реализации ОПОП**

Финансовое обеспечение реализации ОПОП осуществляется в объеме не ниже значений базовых нормативов затрат на оказание государственных услуг по реализации образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата и значений корректирующих коэффициентов к базовым нормативам затрат, определяемых Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

#### **4.5 Механизмы оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по образовательной программе**

С целью контроля и совершенствования качества основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Digital-коммуникации в сервисе» проводятся внешние и внутренние процедуры оценки и признания качества ОПОП.

К основным процедурам внешней оценки и признания качества ОПОП относятся:

- государственная и общественно-профессиональная аккредитация образовательной деятельности;

- экспертиза ОПОП и её элементов работодателями.

Основными процедурами внутренней оценки качества ОПОП являются:

- промежуточная аттестация обучающихся, проведение входного контроля уровня подготовленности обучающихся в начале изучения дисциплины (модуля), анализ портфолио учебных и внеучебных достижений студентов, проведение олимпиад и других конкурсных мероприятий, государственная итоговая аттестация выпускников;

- самообследование и внутренний аудит образовательной программы, включающий анкетирование работодателей, педагогических работников и студентов, оценку качества ресурсного обеспечения образовательной деятельности, мониторинг уровня квалификации педагогических работников, анализ показателей трудоустройства выпускников и т.п.

- мониторинг и периодическая оценка качества содержания ОПОП, которое ежегодно обновляется с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы, а также в случае изменений действующего законодательства РФ в сфере образования.