



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)**

Школа экономики и менеджмента

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной и  
воспитательной работе

  
А.Н. Шугин

« 11 » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

Уровень высшего образования  
бакалавриат

Владивосток  
2019

**Аннотация (общая характеристика)**  
**основной профессиональной образовательной программы**  
**по направлению подготовки**  
**43.03.01 Сервис**

Квалификация – бакалавр

Нормативный срок освоения – 4 года

Форма обучения – очная

Трудоемкость – 240 зачетных единиц

**1. Общие положения**

Основная профессиональная образовательная программа (далее - ОПОП) бакалавриата, реализуемая Федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Дальневосточный федеральный университет» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную высшим учебным заведением с учетом требований рынка труда на основе образовательного стандарта высшего образования, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ.

ОПОП представляет собой комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, который представлен в виде аннотации (общей характеристики) образовательной программы, учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ дисциплин (модулей), программ практик, включающих оценочные средства и методические материалы, программ научно-исследовательской работы и государственной итоговой аттестации, а также сведений о фактическом ресурсном обеспечении образовательного процесса.

В соответствии с выбранными видами деятельности и требованиям к результатам освоения образовательной программы, ОПОП по направлению подготовки 43.01.01 Сервис является программой прикладного бакалавриата.

Общесистемные требования к реализации программы бакалавриата определены в соответствии с образовательным стандартом, самостоятельно устанавливаемым федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Дальневосточный федеральный университет» для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (далее – образовательный стандарт ДВФУ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Доля штатных научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) составляет 100,0% от общего количества научно-педагогических работников организации.

Реализация ОПОП обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, доля которых в общем числе научно-педагогических работников составляет 81,0%. Доля преподавателей, имеющих учёную степень и (или) учёное звание в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу бакалавриата составляет 79,3%. Доля научно-педагогических работников из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой программы бакалавриата в общем числе работников, реализующих программу бакалавриата составляет 11,0%.

ОПОП обеспечена представленной в локальной сети ДВФУ учебно-методической документацией по всем дисциплинам, включая самостоятельную работу студентов.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам и электронной информационно-образовательной среде ДВФУ, размещенной на платформе BlackboardLearn. Электронная информационно-образовательная среда ДВФУ обеспечивает помощь в формировании электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и

оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса; взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной и дополнительной литературы, изданными за последние пять-десять лет.

Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видео-увеличителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

Учебный процесс обеспечен соответствующими противопожарным требованиям оборудованными аудиториями и лабораториями, предназначенными для проведения лекционных, лабораторных и практических занятий по дисциплинам учебного плана, а также помещениями для самостоятельной работы студентов. Посредством сети Wi-Fi, охватывающей все учебные корпуса, обучающиеся имеют доступ к сети «Интернет». Все аудитории, предназначенные для проведения занятий лекционного типа, оборудованы мультимедийными системами, проекторами, презентационными экранами.

Все здания ДВФУ спроектированы с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями. В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками,

специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

## **2. Нормативная база для разработки основной профессиональной образовательной программы**

Нормативно-правовую базу разработки ОПОП составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- образовательный стандарт, самостоятельно устанавливаемый федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Дальневосточный федеральный университет» для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (далее – образовательный стандарт ДВФУ) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис принят решением Ученого совета Дальневосточного федерального университета, и введен в действие приказом ректора ДВФУ от 20.07.2017 № 12-13-1479, с изменениями, утвержденными приказом ректора ДВФУ от 04.07.2017 №12-13-1369 ;
- приказ Минобрнауки РФ от 20.10.2015 № 1169 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)»;
- приказ Минобрнауки РФ от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- приказ Минобрнауки РФ от 27.11.2015 г. № 1383 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»;
- приказ Минобрнауки РФ от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»;
- приказ Минобрнауки РФ от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- приказ Минобрнауки РФ от 02.12.2015 г. № 1399 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») министерства образования и науки российской федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»;
- профессиональный стандарт «Сомелье/кавист», утвержденный приказом Минтруда РФ от 07.05.2015 № 283н;
- профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Минтруда РФ от 07.05.2015 № 282н;
- профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Минтруда РФ от 07.05.2015 № 281н;
- профессиональный стандарт «Официант/бармен», утвержденный приказом Минтруда РФ от 01.12.2015 № 910н;

- профессиональный стандарт «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок», утвержденный приказом Минтруда РФ от 09.11.2016 № 612н;
- профессиональный стандарт «Горничная», утвержденный приказом Минтруда РФ от 05.09.2017 № 657н;
- профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный приказом Минтруда РФ от 05.09.2017 № 659н;
- устав ДВФУ, утвержденный приказом Минобрнауки РФ от 06 мая 2016 года № 522;
- внутренние нормативные акты и документы ДВФУ.

### **3. Цели и задачи основной профессиональной образовательной программы**

Социальная значимость (миссия) ОПОП ВОпо направлению подготовки 43.03.01 Сервис состоит в формировании у обучающихся личностных профессиональных качеств, позволяющих на высоком квалификационном уровне осуществлять профессиональную деятельность в сфере сервиса, предоставления услуг населению с применением современных методов и механизмов, руководствуясь нормами демократического общества и правового социального государства.

Целями ОПОП ВО являются:

В области обучения:

Целью образовательной программы является развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование общекультурных универсальных (общенаучных, социально личностных, инструментальных) и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ОС ВО ДВФУ по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (бакалавр). ОПОП

бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис предназначена для методического обеспечения учебного процесса и направлена на подготовку квалифицированных кадров, способных на основе сформированных общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций эффективно осуществлять функции в области сервисной и управленческой деятельности, а так же в сфере предоставления услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений (индустрия моды и красоты). Реализация ОПОП ориентирована на приращение научных знаний и распространение инноваций в сфере сервисной деятельности. Обучение в соответствии с ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис позволяет осуществить подготовку высококвалифицированных кадров в области организации, управления и проектирования процессов в сервисной деятельности. Результатом освоения ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис станет готовность выпускника к разработке технологий процесса сервиса, развитию систем клиентских отношений с учетом требований потребителя; готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса, а также к участию в проведении исследований социально психологических особенностей потребителя и готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса. Для реализации настоящей миссии помимо освоения базовых профессиональных дисциплин необходимо изучение дисциплин по выбору по профилю сервис в индустрии моды и красоты, прохождение практики, прохождение государственных итоговых (итоговых) аттестационных испытаний. Структура ОПОП предполагает удовлетворение образовательных потребностей обучающихся с помощью системы дисциплин базового ядра, а также дисциплин вариативной части, где более трети выбираются студентами самостоятельно, таким образом, каждый студент может сформировать индивидуальную образовательную траекторию.



В области воспитания личности:

целью ООП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис является формирование социально-личностных качеств нравственности, общекультурных навыков и потребностей, способностей к социальной адаптации, творческой реализации своего потенциала, целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, гражданственности, коммуникативности, толерантности.

Подготовка бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис актуализируется развитием Владивостока, в целом Приморского края, Дальнего Востока в качестве делового, туристического, спортивного центра на востоке России, что влечет за собой расширение и совершенствование индустрии гостеприимства и сервисных услуг в регионе, подготовку персонала, ориентированного на обслуживание по мировым стандартам.

Особенности образовательной программы – направленность на удовлетворение потребностей региона в кадрах; использование в учебном процессе современных образовательных и информационных технологий; обеспечение возможности выбора индивидуальных образовательных траекторий.

Задачами программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис являются подготовка нового поколения универсальных специалистов, которые могут вести собственный бизнес, заниматься организационными вопросами, финансовыми делами и вместе с тем отлично разбираться в психологии взаимоотношений.

#### **4. Трудоемкость ОПОП по направлению подготовки**

Нормативный срок освоения ОПОП бакалавриата составляет 4 года для очной формы обучения.

Общая трудоемкость освоения основной образовательной программы для очной формы обучения составляет 240 зачетных единиц (60 зачетных единиц за учебный год).

## **5. Область профессиональной деятельности**

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает: включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

## **6. Объекты профессиональной деятельности**

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

- 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.

## **7. Виды профессиональной деятельности. Профессиональные задачи**

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

- организационно-управленческая;

- производственно-технологическая;
- сервисная;

Выпускник, освоивший программу бакалавриата в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

**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;

**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

## **8. Требования к результатам освоения ОПОП**

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими **общекультурными компетенциями (ОК)**, прежде всего общеуниверситетскими, едиными для всех выпускников ДВФУ:

- способностью к самосовершенствованию и саморазвитию в профессиональной сфере, к повышению общекультурного уровня (ОК-1);
- готовностью интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, – политическое и культурное пространство России и АТР (ОК-2);
- способностью проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности (ОК-3);
- способностью творчески воспринимать и использовать достижения науки, техники в профессиональной сфере в соответствии с потребностями регионального и мирового рынка труда (ОК-4);
- способностью использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности (ОК-5);
- способностью понимать, использовать, порождать и грамотно излагать инновационные идеи на русском языке в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях
- (ОК-6); владением иностранным языком в устной и письменной форме для осуществления межкультурной и иноязычной коммуникации

(ОК-7);

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-8);
- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-9);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-10);
- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-11)
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-12);–
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах– деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-13);
- способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности– для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-14);
- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-15).

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими обще профессиональными компетенциями (ОПК):

- 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 (ОПК1);

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

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

*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);
- умением разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях сервиса (ПК-3);

*производственно-технологическая деятельность:*

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-8);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-9);

- готовностью к организации и выполнению проектов в сервисной деятельности (ПК-10);
- сервисная деятельность:*
- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-11);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-12);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- (ПК13); готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-14);
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-15).

## **9. Структура ОПОП**

Структура программы бакалавриата включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную). Это обеспечивает возможность реализации программ бакалавриата, имеющих различную направленность (профиль) образования в рамках одного направления подготовки (далее - направленность (профиль) программы). Программа бакалавриата состоит из следующих блоков:

Блок 1 «Дисциплины (модули)», который включает дисциплины (модули), относящиеся к базовой части программы и дисциплины (модули), относящиеся к ее вариативной части.

Блок 2 «Практики», который в полном объеме относится к вариативной части программы.

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» в полном объеме относится к базовой части программы и завершается присвоением

квалификации, указанной в перечне специальностей и направлений подготовки высшего образования, утверждаемом Министерством образования и науки Российской Федерации.

Таблица 1. Структура программы бакалавриата

Структура программы бакалавриата		Объем программы бакалавриата в зачетных единицах
Блок 1	Дисциплины (модули)	207
	Базовая часть	85
	Вариативная часть	122
Блок 2	Практики	27
	Вариативная часть	27
Блок 3	Государственная итоговая аттестация	6
	Базовая часть	6
Объем программы бакалавриата		240

### **10. Характеристика образовательной среды ДВФУ, обеспечивающей формирование общекультурных компетенций и достижение воспитательных целей**

В соответствии с Уставом ДВФУ и Программой развития университета, главной задачей воспитательной работы с бакалаврами является создание условий для активной жизнедеятельности обучающихся, для гражданского самоопределения и самореализации, для удовлетворения потребностей студентов в интеллектуальном, духовном, культурном и нравственном развитии. Воспитательная деятельность в университете осуществляется системно через учебный процесс, практики, научно-исследовательскую работу студентов и вне учебную работу по всем направлениям. В вузе создана кампусная среда, обеспечивающая развитие общекультурных и социально-личностных компетенций выпускников.

Организацию и содержание системы управления воспитательной и вне учебной деятельности в ДВФУ обеспечивают следующие структуры: Ученый



совет; ректорат; проректор по учебной и воспитательной работе; службы психолого-педагогического сопровождения; Школы; Департамент молодежной политики; Творческий центр; Объединенный совет студентов. Приложить свои силы и реализовать собственные проекты молодежь может в Центре подготовки волонтеров, Клубе парламентских дебатов, профсоюзе студентов, Объединенном студенческом научном обществе, Центре развития студенческих инициатив, Молодежном тренинговом центре, Студенческих проф.отрядах, клубах и творческих коллективах.

Важную роль в формировании образовательной среды играет студенческий совет Школы экономики и менеджмента. Студенческий совет ШЭМ участвует в организации внеучебной работы студентов школы, выявляет факторы, препятствующие успешной реализации учебно-образовательного процесса в вузе, доводит их до сведения руководства школы, рассматривает вопросы, связанные с соблюдением учебной дисциплины, правил внутреннего распорядка, защищает интересы студентов во взаимодействии с администрацией, способствует получению студентами опыта организаторской и исполнительской деятельности.

Воспитательная среда университета способствует тому, чтобы каждый студент имел возможность проявлять активность, включаться в социальную практику, в решение проблем вуза, города, страны, развивая при этом соответствующие общекультурные и профессиональные компетенции. Так для поддержки и мотивации студентов в ДВФУ определен целый ряд государственных и негосударственных стипендий: стипендия за успехи в научной деятельности, стипендия за успехи в общественной деятельности, стипендия за успехи в спортивной деятельности, стипендия за успехи в творческой деятельности, Стипендия Благотворительного фонда В. Потанина, Стипендия Оксфордского российского фонда, Стипендия Губернатора Приморского края, Стипендия «ГензоШимадзу», Стипендия «ВР», Стипендиальная программа «Альфа-Шанс», Международная стипендия Корпорации Мицубиси и др.

Порядок, в соответствии с которым выплачиваются стипендии, определяется Положением о стипендиальном обеспечении и других формах материальной поддержки студентов ДВФУ», утвержденном приказом № 12-13-430 от 15.03.2017 г.

Критерии отбора и размеры повышенных государственных академических стипендий регламентируются Положением о повышенных государственных академических стипендиях за достижения в учебной, научно-исследовательской, общественной, культурно-творческой и спортивной деятельности, утвержденном приказом № 12-13-2034 от 18.10.2017 г.

Порядок назначения материальной помощи нуждающимся студентам регулируется Положением о порядке оказания единовременной материальной помощи студентам ДВФУ, утвержденным приказом № 12-13-850 от 27.04.2017 г., а размер выплат устанавливается комиссией по рассмотрению вопросов об оказании материальной помощи студентам ДВФУ.

Университет - это уникальный комплекс зданий и сооружений, разместившийся на площади порядка миллиона квадратных метров, с развитой кампусной инфраструктурой, включающей общежития и гостиницы, спортивные объекты и сооружения, медицинский центр, сеть столовых и кафе, тренажерные залы, продуктовые магазины, аптеки, отделения почты и банков, прачечные, ателье и другие объекты, обеспечивающие все условия для проживания, питания, оздоровления, занятий спортом и отдыха студентов и сотрудников.

Все здания кампуса спроектированы с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ ведётся специализированный учет инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на этапах их поступления, обучения, трудоустройства.

## **11. Система оценки качества освоения обучающимися образовательной программы**

Оценка качества освоения ОПОП ВО включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и государственную итоговую аттестацию выпускников. Для системной работы по сопровождению академической успеваемости в университете разработана рейтинговая оценка знаний студентов.

Процедура проведения текущего контроля и промежуточной аттестации регламентируется «Положением о текущем контроле успеваемости, текущей и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в ДВФУ», утвержденным приказом № 12-13-1376 от 05.07.2017; «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости студентов образовательных программ высшего образования ДВФУ», утвержденным приказом от 28.10.2014 № 12-13-1718; «Регламентом контроля результативности учебного процесса», утвержденным приказом от 28.10.2014 № 12-13-1719.

Проведение государственной итоговой аттестации регламентируется «Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета, магистратуры», утвержденным приказом от 27.11.2015 № 12-13-2285. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, критерии оценки защиты выпускных квалификационных работ утверждены «Программой государственной итоговой аттестации», утвержденной и размещенной в системе электронной поддержки обучения BlackBoardLearn.

Оценочные средства в виде фонда оценочных средств для всех форм аттестационных испытаний и текущего контроля разработаны и представлены в системе электронной поддержки обучения BlackBoardLearn. Оценочные средства разрабатываются согласно «Положению о фондах

оценочных средств образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, специалитета, магистратуры ДВФУ», утвержденного приказом от 12.05.2015 № 12-13-850. Для каждого результата обучения по дисциплине, практике или итоговой аттестации определены показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

## **12. Специфические особенности ОПОП**

Организация учебного процесса осуществляется в соответствии с утвержденной образовательной программой, включающей документы и материалы, обновляемые ежегодно с учетом изменения законодательства, развития образовательных технологий, науки и потребностей работодателей.

Данное направление является не только новым для российского образования, но и чрезвычайно востребованным: только страна с высоким уровнем сервиса может претендовать на интеграцию в мировое сообщество.

В процессе обучения студенты становятся универсальными специалистами, которые могут вести собственный бизнес, заниматься организационными вопросами, финансовыми делами и вместе с тем отлично разбираться в психологии взаимоотношений. Развитие сервисных услуг в нашей стране позволяет без труда найти хорошую интересную работу. Высококвалифицированные специалисты всегда будут востребованы и за рубежом, особенно в тех странах, где сервис развит на высочайшем уровне.

Специфика данной ОП заключается в использовании оригинальных авторских подходов к преподаванию дисциплин вариативной части базового цикла, в частности таких как "Организация сервисных услуг", " Сетевые технологии в индустрии сервиса", " Имиджелогия", "Communication skills for tourism and hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)", "Проектная деятельность".

Методические материалы, позволяющие реализовывать авторские подходы к преподаванию, отражены, например, в учебных пособиях авторов Васильева Л.А. "Имиджология" Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов «Организация гостиничного дела» и Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок «Технологии гостиничной деятельности», а также в монографиях и методических материалах кафедры.

Дисциплины базовой части: "Современные информационные технологии", «Экономическое и правовое мышление», «Микроэкономика», «Макроэкономика», «Основы менеджмента», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», "Маркетинг", "Экономическое мышление" и др. необходимы и достаточны для формирования общекультурных компетенций выпускника с учетом запросов работодателей: гостиниц города Владивостока: «Версаль», «Приморье», «Гавань», «Экватор», «Азимут Владивосток», многочисленных баз отдыха, санаториев, предприятий общественного питания (рестораны, кафе, бары), Приморской игровой зоны, музеев и других предприятий сервиса, требований современного рынка труда.

Дисциплины по выбору " Конгрессно-выставочный сервис", "Организация, планирование и развитие предприятий сервиса", "Проектирование предприятий питания", "Управление качеством и эффективностью сервисных услуг", "MICE-индустрия", "Предпринимательская деятельность в индустрии сервиса" и др. формируют у обучающего понимание требований региона.

Обучаясь сервису, студенты изучают структуру обслуживания, знакомятся с видами сервисной деятельности и узнают о классификации услуг, рассматривают, каким образом организовывается обслуживание в той или иной сфере, учатся методам изучения спроса со стороны потребителей, изучают маркетинг и менеджмент, приемы продвижения услуг, уделяя

внимание этической и эстетической составляющей профессиональной деятельности.

Междисциплинарный характер подготовки предполагает соединение фундаментальных и прикладных дисциплин. Бакалавр сервиса должен уметь организовать оказание услуг, придумывать новые услуги с учетом индивидуальных потребностей клиента.

Работа в сервисной службе очень динамична и требует определенных личных качеств. Во-первых, поскольку специалист большую часть времени работает с людьми, ему необходимо любить и уметь общаться. Среди клиентов попадаются люди с разными характерами и потребностями, и к каждому из них сотрудник сервиса должен уметь найти подход, что требует отличных коммуникативных навыков и знаний психологии. Стрессоустойчивость пригодится при улаживании конфликтных ситуаций. Сложно переоценить и такое качество, как ответственность – ведь от сотрудника сервиса напрямую зависит впечатление, которое произведет его компания на клиента.

Мониторинг рынка труда показывает, что выпускники бакалавры будут трудоустроены по специальности в г. Владивостока и Приморском крае, так как потребность в выпускниках бакалаврах закрыта в настоящее время на 10%.

### **13. Характеристика активных/интерактивных методов и форм организации занятий, электронных образовательных технологий, применяемых при реализации ОПОП**

В учебном процессе по направлению подготовки 43.03.01 Сервис предусмотрено применение активных и интерактивных методов и форм проведения занятий. Согласно учебному плану ОПОП с использованием активных и интерактивных методов и форм проводится 38,2% аудиторных занятий.

Реализация ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис предусматривает использование современных образовательных электронных технологий в виде создания электронных учебных курсов.

#### **14. Особенности организации образовательного процесса по образовательной программе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ДВФУ реализуется организационная модель инклюзивного образования – обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом различных особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей студентов. Модель позволяет лицам, имеющим ограниченные возможности здоровья (ОВЗ), использовать образование как наиболее эффективный механизм развития личности, повышения своего социального статуса. В целях создания условий по обеспечению инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ОВЗ структурные подразделения Университета выполняют следующие задачи:

- департамент по работе с абитуриентами организует профориентационную работу среди потенциальных абитуриентов, в том числе среди инвалидов и лиц с ОВЗ: дни открытых дверей, профориентационное тестирование, вебинары для выпускников школ, учебных заведений профессионального образования, консультации для данной категории обучающихся и их родителей по вопросам приема и обучения, готовит рекламно-информационные материалы, организует взаимодействие с образовательными организациями;

- учебно-методическое управление школы, совместно с управлением молодежной политики, осуществляют сопровождение инклюзивного обучения инвалидов, решение вопросов развития и обслуживания информационно-технологической базы инклюзивного обучения, элементов

дистанционного обучения инвалидов, создание безбарьерной среды, сбор сведений об инвалидах и лицах с ОВЗ, обеспечивает их систематический учет на этапах их поступления, обучения, трудоустройства;

– департамент вне учебной работы ДВФУ обеспечивает адаптацию инвалидов и лиц с ОВЗ к условиям и режиму учебной деятельности, проводит мероприятия по созданию социокультурной толерантной среды, необходимой для формирования гражданской, правовой и профессиональной позиции соучастия, готовности всех членов коллектива к общению и сотрудничеству, к способности толерантно воспринимать социальные, личностные и культурные различия;

– отдел профориентационной работы и взаимодействия с работодателями оказывает содействие трудоустройству выпускников-инвалидов и лиц с ОВЗ в виде: презентаций и встреч работодателей с обучающимися старших курсов, индивидуальных консультаций по вопросам трудоустройства, мастер-классов и тренингов.

Содержание высшего образования по образовательным программам и условия организации обучения лиц с ОВЗ определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации, которая разрабатывается Федеральным учреждением медико-социальной экспертизы. Адаптированная образовательная программа разрабатывается при наличии заявления со стороны обучающегося (родителей, законных представителей) и медицинских показаний.

Обучение по образовательным программам инвалидов и обучающихся с ОВЗ осуществляется организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. Выбор методов обучения в каждом отдельном случае



обуславливается целями обучения, содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, наличием времени на подготовку, с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями слуха и речи, с ограниченными возможностями зрения и ограниченными возможностями опорно-двигательной системы могут получить образование в Университете по данной основной образовательной программе по очной форме обучения с использованием элементов дистанционных образовательных технологий.

Университет обеспечивает обучающимся лицам с ОВЗ и инвалидам возможность освоения специализированных адаптационных дисциплин, включаемых в вариативную часть ОПОП. Преподаватели, курсы которых требуют выполнения определенных специфических действий и представляющих собой проблему или действие, невыполнимое для обучающихся, испытывающих трудности с передвижением или речью, обязаны учитывать эти особенности и предлагать инвалидам и лицам с ОВЗ альтернативные методы закрепления изучаемого материала. Своевременное информирование преподавателей об инвалидах и лицах с ОВЗ в конкретной группе осуществляется ответственным лицом, установленным приказом директора школы.

В читальных залах научной библиотеки ДВФУ рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеоувеличителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

При необходимости для инвалидов и лиц с ОВЗ могут разрабатываться индивидуальные учебные планы и индивидуальные графики обучения. Срок

получения высшего образования при обучении по индивидуальному учебному плану для инвалидов и лиц с ОВЗ при желании может быть увеличен, но не более чем на год.

При направлении инвалида и обучающегося с ОВЗ в организацию или предприятие для прохождения предусмотренной учебным планом практики Университет согласовывает с организацией (предприятием) условия и виды труда с учетом рекомендаций Федерального учреждения медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых студентом-инвалидом трудовых функций.

Для осуществления мероприятий текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации инвалидов и лиц с ОВЗ применяются фонды оценочных средств, адаптированные для таких обучающихся и позволяющие оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения промежуточной и государственной итоговой аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумажном носителе, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Руководитель ОП

канд. техн. наук, доцент



Н.П. Овчаренко