



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Программа одобрена
Ученым советом Университета
Протокол № 1
«29» 01 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбГЭУ, д.э.н., профессор
И.А. Максимцев
«29» января 2020 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Направление подготовки	<u>43.03.01 Сервис</u>
Направленность (профиль) программы	<u>Организация и управление сервисом в сфере транспорта</u>
Уровень высшего образования	<u>бакалавриат</u>
Квалификация	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>заочная</u>
Год набора	<u>2020</u>

Санкт-Петербург
2020

Основная профессиональная образовательная программа разработана:

- на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 514;
- с учетом профессионального стандарта «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденного приказом Минтруда России от 31.10.2014 № 864н, регистрационный номер стандарта 191;
- с учетом профессионального стандарта «Специалист по послепродажному обслуживанию авиационной техники», утвержденного приказом Минтруда России от 21.12.2015 № 1052н, регистрационный номер стандарта 703;
- с учетом профессионального стандарта «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденного приказом Минтруда России от 23.03.2015 № 187н, регистрационный номер стандарта 461;
- с учетом профессионального стандарта «Специалист по продажам в автомобилестроении», утвержденного приказом Минтруда России от 09.10.2014 № 678н, регистрационный номер стандарта 217;
- с учетом профессионального стандарта «Специалист по исследованию и анализу рынка автомобилестроения» утвержденного приказом Приказ Минтруда России от 13.10.2014 № 707н, регистрационный номер стандарта 218.

Основная профессиональная образовательная программа является системой учебно-методических документов, сформированной в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Настоящая основная профессиональная образовательная программа представляет собой комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ дисциплин (модулей), программ практик, иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА (ОПИСАНИЕ) ОПОП	4
1.1. Общие положения	4
1.2. Структура и объем ОПОП.....	4
1.3. Особенности реализации образовательной программы.....	5
1.4. Характеристика профессиональной деятельности выпускников	5
1.5. Ресурсное обеспечение	17
1.6. Социокультурная среда	20
1.7. Оценка качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по ОПОП	20
1.8. Рабочие программы дисциплин.....	21
1.9. Программы практик	21
1.10. Программа государственной итоговой аттестации	21
1.11. Оценочные средства	22
1.12. Методические материалы.....	23
1.13. Особенности реализации образовательной программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья	23

Лист регистрации изменений к образовательной программе и актуализации ОПОП

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение Рецензия / отзыв на ОПОП и ее структурные элементы.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН, КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

3. АННОТАЦИИ, РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

4. ПРОГРАММЫ ПРАКТИК, НИР

5. ПРОГРАММА ГИА

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА (ОПИСАНИЕ) ОПОП

1.1. Общие положения

Требования к уровню подготовки, необходимого для освоения ОПОП

К освоению ОПОП допускаются лица, имеющие образование соответствующего уровня, подтвержденное документом о среднем общем образовании или документом о среднем профессиональном образовании, или документом о высшем образовании и о квалификации.

Объем и срок получения образования по ОПОП:

Объем ОПОП 240 ЗЕ

Срок получения образования по ОПОП

Заочная форма – 4 года 6 месяцев

Язык образования: ОПОП реализуется на государственном языке Российской Федерации.

1.2. Структура и объем ОПОП

Структура ОПОП включает обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений.

Учебный план отражает структуру ОПОП, которая состоит из блоков. Трудоемкость блоков и частей ОПОП полностью соответствует значениям, установленным ФГОС ВО.

В учебном плане определены перечень и последовательность освоения дисциплин (модулей), практик, промежуточной и государственной итоговой аттестаций, их трудоемкость в зачетных единицах и академических часах, распределение занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, включая лабораторные работы и самостоятельной работы обучающихся. Для каждой дисциплины (модуля) и практики указана форма промежуточной аттестации. Календарный учебный график отражает распределение видов учебной деятельности, времени аттестации обучающихся и каникул по курсам обучения.

Рабочий учебный план и календарный учебный график представлены в ОПОП Приложением.

1.3. Особенности реализации образовательной программы

Наименование индикатора	Значение	Значение сведений
Использование сетевой формы реализации основной образовательной программы	да/нет	нет
Применение электронного обучения	да/нет	нет
Применение дистанционных образовательных технологий	да/нет	нет
Применение модульного принципа представления содержания основной образовательной программы и построения учебных планов	да/нет	нет
Содержание сведений, составляющих государственную тайну	да/нет	нет

1.4. Характеристика профессиональной деятельности выпускников

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

31 Автомобилестроение (в сфере продаж и исследования рынка);

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).

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий, проектный, сервисный, технологический.

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом

№ п/п	Код профессионального стандарта	Наименование области профессиональной деятельности Наименование профессионального стандарта
1	40.053	Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867)
2	33.005	Профессиональный стандарт «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния

		автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 апреля 2015 г., регистрационный № 37055)
3	32.006	Профессиональный стандарт «Специалист по послепродажному обслуживанию авиационной техники», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 декабря 2015 г. № 1052н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 января 2016 года, регистрационный № 40685)
4	31.011	Профессиональный стандарт «Специалист по продажам в автомобилестроении», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 октября 2014 года № 678н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 ноября 2014 года, регистрационный N 34689)
5	31.012	Профессиональный стандарт «Специалист по исследованию и анализу рынка автомобилестроения», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13 октября 2014 № 707н года (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 ноября 2014 г., регистрационный № 34639)

Перечень обобщенных трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника ОПОП

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
	Код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	Код	Уровень (подуровень) квалификации
40.053 «Специалист по организации послепродажного обслуживания и сервиса»	В	Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению послепродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	6	Организация процессов анализа требований к послепродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	В/01.6	6
				Разработка организационных схем, стандартов и процедур, и выполнения руководства процессами послепродажного обслуживания и сервиса	В/02.6	6
				Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по послепродажному обслуживанию и сервису	В/03.6	6
33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического»	В	Контроль технического состояния транспортных средств с использованием	6	Контроль готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного	В/01.6	6

состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре»		средств технического диагностирования		технологического оборудования					
				Оформление договоров на проведение технического осмотра транспортных средств	В/04.6	6			
				Проверка наличия изменений в конструкции транспортных средств	В/05.6	6			
				Измерение и проверка параметров технического состояния транспортных средств	В/06.6	6			
				Сбор и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств	В/07.6	6			
				Принятие решения о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения и оформление допуска их к эксплуатации на дорогах общего пользования	В/08.6	6			
				Реализация технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра	В/10.6	6			
				С	Внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств	6	Выборочный контроль технического состояния средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования	С/01.6	6
							Выборочный контроль принятия решений о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения и оформления допуска их к эксплуатации на дорогах общего пользования	С/02.6	6
							Выборочный контроль выполнения технологического процесса технического осмотра транспортных средств	С/03.6	6
Внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств	С/04.6	6							
31.011	С	Контроль	5	Разработка мероприятий	С/01.5	5			

Специалист по продажам в автомобилестроении		соблюдения бизнес-процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж		по формированию плана продаж		
				Контроль выполнения плана продаж	C/02.5	5
				Разработка бюджета подразделения	C/03.5	5
				Разработка мероприятий по оптимизации процессов продаж	C/04.5	5
				Контроль соблюдения бизнес-процессов	C/05.5	5
32.006 Специалист по послепродажному обслуживанию авиационной техники	В	Организация послепродажного обслуживания на уровне структурного подразделения организации (отдела, цеха)	6	Разработка алгоритмов решения задач послепродажного обслуживания и планирование деятельности подразделений	V/01.6	6
				Обеспечение качества послепродажного обслуживания авиационной техники	V/02.6	6
				Организация предоставления данных для расчетов экономической эффективности эксплуатации авиационной техники	V/04.6	6
31.012 Специалист по исследованию и анализу рынка автомобилестроения	В	Прогнозирование спроса на существующих и потенциальных рынках сбыта и реализация программ продвижения продукта организации	5	Анализ, оценка и прогноз рынка автомобилестроения	V/01.5	5
				Разработка плана и проведение маркетингового исследования	V/02.5	5
				Анализ конкурентоспособности продукта организации	V/03.5	5
				Разработка маркетингового технического задания на создание продукта и/или внесение изменений	V/04.5	5
				Реализация программы продвижения продукта организации	V/05.5	5
				Подготовка отчета об анализе маркетинговой деятельности	V/06.5	5
				Взаимодействие с субъектами товаропроводящей сети	V/07.5	5
				Разработка плана рекламной кампании	V/08.5	5
				Организация рекламной кампании	V/09.5	5

1.4.1. Требования к результатам освоения ОПОП

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы следующие компетенции.

Универсальные компетенции

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикаторов 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-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему, аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение.
		УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности.
		УК-1.3. Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения.
		УК-1.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации.
		УК-1.5. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.
		УК-1.6. Определяет практические последствия предложенного решения задачи.
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-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм
		УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели
		УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач
		УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде
		УК-3.2. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах), использует языковые средства для достижения профессиональных целей
		УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения

Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Воспринимает Российскую Федерацию как национальное государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой.
		УК-5.2. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений.
		УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.
		УК-5.4. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции
		УК-5.5. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей управления своим временем в процессе реализации траектории саморазвития
		УК-6.2. Объясняет способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста, критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Понимает оздоровительное, образовательное и воспитательное значение физических упражнений на организм и личность занимающегося, основы организации физкультурно-спортивной деятельности.
		УК-7.2. Определяет личный уровень сформированности показателей физического развития и физической подготовленности.
		УК-7.3. Умеет отбирать и формировать комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные и двигательные возможности, адаптационные ресурсы организма и на укрепление здоровья.
		УК-7.4. Демонстрирует применение комплексов избранных физических упражнений (средств избранного вида спорта, физкультурно-спортивной активности) в жизнедеятельности с учетом задач обучения и воспитания в области физической культуры личности.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК-8.1. Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих.
		УК-8.2. Использует методы защиты в чрезвычайных ситуациях, формирует культуру безопасного и ответственного поведения.

Общепрофессиональные компетенции

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикаторов достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
		ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
		ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
		ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
		ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий
		ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Определяет, анализирует и оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
		ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения
		ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

	сервиса	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ОПК-6.3. 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-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
		ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

Профессиональные компетенции

Задача ПД	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикаторов достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный				
Сервисная задача ПД: - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.	Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.	ПК 1.Способен к осуществлению процесса разработки и развитию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Устанавливает коммуникации с клиентом, выстраивает процесс и объем оказания услуги с учетом требований потребителя	ПС
			ПК-1.2. Обеспечивает консультационно-информационное сопровождение клиента и процесс формирование клиентской базы	ПС
			ПК-1.3. Участвует в решении задач, связанных с организацией и контролем обслуживания клиента, его анализом и внедрением программ стимулирования продажи услуг	ПС
Сервисная задача ПД: - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;	Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные	ПК 2.Способен к организации процесса обслуживания клиента при продаже и послепродажном обслуживании транспортных средств	ПК-2.1. Осуществляет консультирование клиентов по вопросам сервиса ТС и оформление документов, связанных с сервисным обслуживанием ТС и	ПС

<p>ых технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.</p>	<p>и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.</p>		<p>их компонентов ПК-2.2. Организует прием, обработку и анализ данных об удовлетворенности клиентов связанных с сервисным обслуживанием ТС и их компонентов.</p>	<p>ПС</p>
<p>Сервисная задача ПД: - осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; - проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - формирование и развитие клиентурных отношений.</p>	<p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.</p>	<p>ПК 3.Способен к организации работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС</p>	<p>ПК-3.1. Осуществляет организацию работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС</p>	<p>ПС</p>
			<p>ПК-3.2. Разрабатывает схемы и условия работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС</p>	<p>ПС</p>
			<p>ПК-3.3. Осуществляет контроль качества организации работы с клиентами и смежными структурами предприятий по продаже и обслуживанию ТС</p>	<p>ПС</p>
<p>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</p>				
<p>Организационно-управленческая задача ПД: - участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса;</p>	<p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению,</p>	<p>ПК 4.Способен осуществлять руководство деятельностью структурного подразделения предприятий по продаже</p>	<p>ПК-4.1. Способен осуществлять управление персоналом структурного подразделения предприятий по продаже</p>	<p>ПС</p>

<p>- выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений;</p> <p>- организация контактной зоны для обслуживания потребителей;</p> <p>- оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса</p>	<p>основные, дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.</p>	<p>обслуживанию ТС</p>	<p>обслуживанию ТС</p> <p>ПК-4.2. Участвует в разработке и внедрении стандартов обслуживания структурного подразделения предприятий по продаже и обслуживанию ТС</p>	<p>ПС</p>
			<p>ПК-4.3. Участвует во внедрении проектов по совершенствованию системы управления предприятий по продаже и обслуживанию ТС</p>	<p>ПС</p>
<p>Организационно-управленческая задача ПД:</p> <p>- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса;</p> <p>- выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений;</p> <p>- организация контактной зоны для обслуживания потребителей;</p> <p>- оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса</p>	<p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.</p>	<p>ПК 5.Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовывать процесс реализации условий предприятий по продаже и обслуживанию ТС</p>	<p>ПК-5.1. Организует и осуществляет прием, обработку и анализ рекламаций от клиентов в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС.</p>	<p>ПС</p>
			<p>ПК-5.2. Участвует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения.</p>	<p>ПС</p>
			<p>ПК-5.3. Участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения в условиях предприятий по продаже и обслуживанию ТС</p>	<p>ПС</p>
<p>Организационно-управленческая задача ПД:</p> <p>- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса;</p> <p>- выбор</p>	<p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные,</p>	<p>ПК 6.Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению послепродажного обслуживания и</p>	<p>ПК-6.1. Осуществляет процессы анализа требований к послепродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями</p>	<p>ПС</p>

<p>организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений;</p> <p>- организация контактной зоны для обслуживания потребителей;</p> <p>- оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса</p>	<p>дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.</p>	<p>сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)</p>	<p>продукции</p>	<p>ПС</p>
			<p>ПК-6.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами послепродажного обслуживания и сервиса</p>	
<p>Проектная задача ПД: проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия;</p> <p>- разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.</p>	<p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.</p>	<p>ПК 7.Способен проектировать процесс предоставления услуг сервисного предприятия применением инновационных технологий</p>	<p>ПК-6.3. Организует и координирует взаимодействие подразделениями организации и внешними контрагентами по послепродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>ПС</p>
			<p>ПК-7.1. Разрабатывает процесс предоставления услуг сервисного предприятия с применением инновационных технологий</p>	<p>ПК-7.2. Определяет критерии эффективности процесса предоставления услуг сервисного предприятия с применением инновационных технологий</p>
<p>Проектная задача ПД: проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия;</p> <p>- разработка проектной</p>	<p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному</p>	<p>ПК 8.Способен разрабатывать организационные схемы стандартов и процедур постпродажного обслуживания и</p>	<p>ПК-8.1. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры послепродажного обслуживания и</p>	<p>ПС</p>

документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.	сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.	сервиса ТС	сервиса ТС	ПС
			ПК-8.2. Определяет эффективность организационных схем стандартов и процедур послепродажного обслуживания и сервиса ТС	
			ПК-8.3. Осуществляет контроль качества организационных схем стандартов и процедур послепродажного обслуживания и сервиса ТС	ПС
Тип задач профессиональной деятельности: технологический				
Технологическая задача ПД: - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; - выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса; - использование современных технологий в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.	Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.	ПК 9. Способен осуществлять контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования	ПК-9.1. Осуществляет контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования	ПС
			ПК-9.2. Осуществляет выбор средств технического диагностирования для контроля технического состояния транспортных средств с использованием	ПС
			ПК-9.3. Способен разрабатывать технологические документы и совершенствовать технологии обслуживания клиентов и принадлежащих им транспортных средств	ПС
Технологическая задача ПД: - разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих	Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по	ПК 10. Способен осуществлять материальное обеспечение обслуживания ТС и их компонентов в	ПК-10.1. Производит оценку потребности в расходных материалах для проведения работ по обслуживанию ТС и	ПС

<p>процессов, конструктивных решений объектов сервиса;</p> <p>- выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса;</p> <p>- использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные системы для осуществления процесса сервиса.</p>	<p>сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг,</p> <p>технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.</p>	<p>соответствии с требованиями организации изготовителя ТС и технологической документацией</p>	<p>их компонентов в соответствии с технологической документацией</p>	
			<p>ПК-10.2. Осуществляет заказ и организует обеспечение работников расходными материалами, запасными частями, инструментами в соответствии с технологической документацией</p>	ПС
			<p>ПК-10.3. Осуществляет контроль за приемкой и расходом материалов и запасных частей для проведения работ по обслуживанию ТС и их компонентов</p>	ПС
<p>Технологическая задача ПД:</p> <p>- разработка технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса;</p> <p>- выбор материальных ресурсов, оборудования и специальных средств для осуществления процесса сервиса;</p> <p>- использование современных технологий в области маркетинга, информационные и геоинформационные системы для осуществления процесса сервиса.</p>	<p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, организации сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг,</p> <p>технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы.</p>	<p>ПК 11.Способен осуществлять выполнение работ по обслуживанию ТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации изготовителя ТС и технологической документацией</p>	<p>ПК-11.1. Осуществляет приемку ТС на техническое обслуживание и ремонт, и возврат ТС клиенту в соответствии с технологической документацией</p>	ПС
			<p>ПК-11.2. Осуществляет распределение по всем видам работ, связанных с обслуживанием ТС и их компонентов, координацию действий работников в соответствии с технологической документацией</p>	ПС
			<p>ПК-11.3. Обеспечивает разработку мероприятий по совершенствованию технологического процесса обслуживания ТС и их компонентов</p>	ПС

1.5. Ресурсное обеспечение

1.5.1. Общесистемные требования к реализации ОПОП

Университет располагает на праве собственности или ином законном

основании материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации ОПОП по Блоку 1 "Дисциплины (модули)" и Блоку 3 "Государственная итоговая аттестация" в соответствии с учебным планом.

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

Электронная информационно-образовательная среда университета 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.

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 РФ.

1.5.2. Кадровые условия реализации ОПОП

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми университетом к реализации ОПОП на иных условиях.

Квалификация педагогических работников, участвующих в реализации ОПОП, соответствует квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Не менее 70 % численности педагогических работников университета, участвующих в реализации ОПОП, и лиц, привлекаемых к реализации ОПОП на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), ведут научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Не менее 10 % численности педагогических работников университета, участвующих в реализации ОПОП, и лиц, привлекаемых к реализации ОПОП на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), являются руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющими трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (имеют стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет).

Не менее 60 % численности педагогических работников университета и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности университета 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).

1.5.3. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение ОПОП

Для реализации ОПОП университет располагает помещениями для проведения учебных занятий по ОПОП, представляющими собой учебные аудитории, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами при наличии в актуализированном ФГОС.

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин, программах практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину, проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин и подлежит обновлению (при необходимости).

Учебно-методическое обеспечение представлено в рабочих программах дисциплин, практик.

В СПбГЭУ имеется собственная коллекция электронных учебников и пособий преподавателей университета в составе электронного каталога: <http://opac.unecon.ru/>.

1.5.4. Финансовые условия реализации программы

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 образования и науки Российской Федерации.

1.6. Социокультурная среда

В Университете создана социокультурная среда, которая обеспечивает решение задач по социальной и воспитательной работе.

Для решения задач в рамках образовательной программы проводится воспитательная работа.

Воспитательная работа в университете осуществляется в соответствии с документами, регламентирующими порядок проведения воспитательной работы.

Особое место в системе социальной и воспитательной работы факультета занимают органы студенческого самоуправления.

1.7. Оценка качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по ОПОП

Качество образовательной деятельности и подготовки обучающихся по ОПОП определяется в рамках системы внутренней оценки качества образовательной деятельности, а также системы внешней оценки.

В целях совершенствования ОПОП при проведении регулярной внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по ОПОП привлекает работодателей и (или) их объединения, иных юридических и (или) физических лиц, включая научно-педагогических работников университета.

Оценка качества освоения обучающимися образовательной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестацию обучающихся.

В рамках внутренней системы оценки качества образовательной деятельности по ОПОП обучающимся предоставляется возможность оценивания условий, содержания, организации и качества образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик.

В рамках внутренней оценки качества образовательной деятельности осуществляется контроль и оценка условий и порядка реализации ОПОП, оценка деятельности научно-педагогических работников, удовлетворенности обучающихся условиями и результатами обучения, учет результатов контроля и оценки в системе показателей соответствия образовательной деятельности образовательной организации требованиям федеральных государственных образовательных стандартов, профессиональных стандартов (при наличии) и требованиям рынка труда.

Внешняя оценка качества образовательной деятельности по ОПОП осуществляется в рамках процедуры государственной аккредитации с целью

подтверждения соответствия образовательной деятельности по ОПОП требованиям ФГОС ВО с учетом соответствующей ПООП.

Внешняя оценка качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по ОПОП осуществляется в рамках профессионально-общественной аккредитации, проводимой работодателями, их объединениями, а также уполномоченными ими организациями, в том числе иностранными организациями, либо авторизованными национальными профессионально-общественными организациями, входящими в международные структуры, с целью признания качества и уровня подготовки выпускников, отвечающими требованиям профессиональных стандартов (при наличии), требованиям рынка труда к специалистам соответствующего профиля.

1.8. Рабочие программы дисциплин

Рабочие программы дисциплин определяют содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части. Рабочие программы дисциплин разрабатываются на основе актуализированного ФГОС по соответствующим направлениям подготовки и в соответствии с утвержденными в установленном порядке учебными планами.

1.9. Программы практик

При реализации образовательной программы предусматриваются следующие практики:

Учебная практика (ознакомительная);

Производственная практика (профессиональная);

Производственная практика (организационно-управленческая);

Производственная практика (преддипломная);

Программы практик являются комплектом документов и представлены Приложением к ОПОП.

1.10. Программа государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) является обязательной и осуществляется после освоения ОПОП в полном объеме. ГИА представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися ОПОП.

ГИА включает в себя:

- подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена;

- выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

Программа ГИА включает в себя программу государственного экзамена и требования к ВКР и порядку их выполнения, критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена и защиты выпускных

квалификационных работ. Программа ГИА ежегодно обновляется.

Программа ГИА, а также порядок подачи и рассмотрения апелляций доводятся до сведения обучающихся не позднее чем за шесть месяцев до начала ГИА.

Программы ГИА представлены в ОПОП Приложением.

1.11. Оценочные средства

Оценочные средства представлены в виде фонда оценочных средств (далее – ФОС) для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и для проведения ГИА.

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине или практике, входящий в состав соответствующей рабочей программы дисциплины или программы практики, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по дисциплине или практике определены показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ФОС для проведения промежуточной аттестации оформляются в виде приложений к рабочей программе дисциплины, к программе практики.

ФОС для проведения ГИА включает в себя:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения ОПОП.

ФОС для проведения ГИА представлены в ОПОП в виде приложения к Программе ГИА.

Оценочные средства представлены Приложением к ОПОП.

1.12. Методические материалы

Методические рекомендации по освоению ОПОП представлены в ОПОП Приложением.

1.13. Особенности реализации образовательной программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья

При наличии в контингенте обучающихся по ОПОП лиц с ограниченными возможностями здоровья, университет предоставляет инвалидам и лицам с ОВЗ (по их заявлению) возможность обучения по ОПОП, учитывающей особенности их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

Срок получения образования по ОПОП (вне зависимости от применяемых образовательных технологий) при обучении по индивидуальному учебному плану инвалидов и лиц с ОВЗ может быть увеличен по их заявлению не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования, установленным для соответствующей формы обучения.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Для инвалидов и лиц с ОВЗ университет устанавливает особый порядок освоения дисциплин по физической культуре и спорту с учетом состояния их здоровья.

ПРИЛОЖЕНИЯ К ОБЩЕЙ ХАРАКТЕРИСТИКЕ ОПОП

Приложение. Рецензия / отзыв на ОПОП и ее структурные элементы.