**ОПИСАНИЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**43.04.01 Сервис**

(код и направление подготовки)

**ТехнОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИНЖЕНЕРНОГО СЕРВИСА**

(профиль)

**магистратура**

(уровень подготовки)

**1.1 Основная профессиональная образовательная программа**

**(определение)**

Основная профессиональная образовательная программа магистратуры (далее – магистерская программа) «Сервис», реализуемая в ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» по профилю «Технологии и организация инженерного сервиса», представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную высшим учебным заведением самостоятельно с учетом требований рынка труда на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки от 08 июня 2017 г. № 518.

Основная профессиональная образовательная программа представляет собой совокупность учебно-методической документации, включающую в себя учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие воспитание и качество подготовки обучающихся, а также программы практик и научно-исследовательской работы, календарный учебный график и иные учебно-методические документы, регламентирующие цели, ожидаемые результаты, содержание и реализацию образовательного процесса по определенному направлению, уровню и профилю подготовки.

**1.2 Нормативные документы для разработки ОПОП ВО**

Нормативную правовую базу разработки ОПОП составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета, утвержденный приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 года № 301 (далее – Порядок организации образовательной деятельности);

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (уровень магистратуры), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 518;

– Порядок разработки примерных основных образовательных программ, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ, утвержденный приказом Минобрнауки России от 28 мая 2014 года № 594 (в ред. приказов Минобрнауки России от 07 октября 2014 г. № 1307, от 09 апреля 2015 г. № 387);

− Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636;

– Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, утвержденное приказом Минобрнауки России от 27 ноября 2015 г. № 1383;

− Нормативно-методические документы ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет».

**1.3 Общая характеристика ОПОП ВО**

ОПОП ВО регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по данному направлению подготовки и включает в себя: учебный план, аннотации рабочих программ учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также программы учебной и производственной практик, календарный учебный график и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной программы.

Миссия ОПОП ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (профиль «Технологии и организация инженерного сервиса») заключается в создании, поддержании и ежегодном обновлении условий, обеспечивающих качественную подготовку специалистов в сфере сервиса в соответствии с требованиями современного рынка труда, с учетом запросов работодателей, особенностями развития региона, а также формировании гармонично развитой личности, воспитании гражданина, способного осмысливать, ставить и решать проблемы общества с учетом социальных, этических, культурных, экологических аспектов, быть толерантным, нравственно ответственным работником, легко адаптирующимся в коллективе, готовым трудиться в условиях конкуренции.

Основной целью настоящей ОПОП ВО является развитие у студентов личностных качеств, а также формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, профиль Технологии и организация инженерного сервиса.

Достижение поставленной цели возможно путем решения следующих задач, влияющих на качество образовательного процесса и его результатов:

1. Соблюдение требований национальной системы высшего образования, сформулированных в федеральных государственных образовательных стандартах.

2. Непрерывное изучение и прогнозирование требований потребителей образовательной деятельности: абитуриентов, обучающихся и работодателей.

3. Постоянное улучшение качества образования посредством:

– совершенствования основных образовательных программ подготовки магистров путем введения в них учебных дисциплин, направленных на повышение профессиональной компетентности и морально-нравственных личностных качеств выпускников;

– поиска и использования новых образовательных технологий, направленных на оптимизацию учебного труда студентов;

– повышения уровня владения студентами техническим иностранным языком;

– внедрения новых методов и технологий оценки уровня знаний студентов и выпускников;

– единства учебной, научной и творческой деятельности, позволяющего студентам приобрести глубокие научные знания и профессиональные навыки, умение учиться и получать новые знания, в полной мере реализовать свой творческий потенциал;

– совершенствования воспитательной и внеучебной работы, укрепления в сознании студентов важности формирования в них гармонично развитых и высоконравственных личностей;

– создания внутри университета благоприятной среды, стимулирующей стремление к знаниям, свободное выражение мыслей, идей, творческих способностей и открывающей студентам путь к успеху;

– улучшения материально-технического обеспечения образовательного процесса.

4. Обеспечение обучающихся и выпускников возможностью получения «образования через всю жизнь», содействие их трудоустройству и успешной карьере.

Срок освоения ОПОП в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, составляет 2 года.

Объем программы магистратуры составляет 120 зачетных единиц вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации программы с применением сетевой формы.

Объем программы магистратуры, реализуемый за один учебный год, составляет 70 зачетных единиц вне зависимости от формы обучения, применяемых образовательных технологий, реализации программы с применением сетевой формы.

**1.4 Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения  
ОПОП ВО**

Для освоения ОПОП ВО подготовки магистра абитуриент должен иметь документ государственного образца о высшем образовании и о квалификации (высшем профессиональном образовании).

Лица, имеющие диплом о высшем образовании и желающие освоить магистерскую программу, зачисляются в магистратуру по результатам вступительных испытаний, программы которых разрабатываются НГИЭУ самостоятельно с целью установления у поступающего наличия компетенций, необходимых для освоения магистерских программ по данному направлению.

**2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника**

**ОПОП ВО**

**2.1 Область профессиональной деятельности выпускника**

Области профессиональной деятельности и сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие основную профессиональную образовательную программу высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (профиль «Технологии и организация инженерного сервиса»), могут осуществлять профессиональную деятельность:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг) (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).

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня образования и полученных компетенций требованиям квалификации работника.

**2.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника**

Объектами профессиональной деятельности магистров являются:

* организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов;
* сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла;
* организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
* технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности;
* потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности;
* первичные трудовые коллективы;
* инновационные технологии сервисного сопровождения объектов на всех этапах жизненного цикла.

**2.3 Виды профессиональной деятельности выпускника**

ОПОП по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (профиль «Технологии и организация инженерного сервиса») ориентирована на следующие виды профессиональной деятельности:

− организационно-управленческая;

− технологическая;

− научно-исследовательская.

**2.4 Задачи профессиональной деятельности выпускника**

Магистр по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (профиль «Технологии и организация инженерного сервиса») должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

*в организационно-управленческой деятельности:*

- организовывать работу сервисного предприятия и его структурных подразделений;

- разрабатывать стратегию сервисной деятельности, прогнозировать развитие предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;

- обеспечивать экономическую эффективность процесса предоставления услуг;

- осуществлять управление проектами предоставления услуг;

*в технологической деятельности:*

- разрабатывать технологические процессы предоставления услуг;

- оптимизировать выбор материалов, специального оборудования и технических средств для осуществления процесса предоставления услуг;

- организовывать контроль качества предоставляемых услуг;

*в проектной деятельности:*

- руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования;

- оптимизация процессов предоставления услуг сервисного предприятия;

*в научно-исследовательской деятельности*:

- осуществлять исследования и производить анализ конкурентной среды;

- разрабатывать инновационные решения процессов предоставления услуг.

**3. Компетенции выпускника, формируемые в результате освоения ОПОП ВО**

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения (табл. 1).

Таблица 1 – Универсальные компетенции выпускников

|  |  |
| --- | --- |
| Код и наименование универсальной компетенции | Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции |
| УК-1 – Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий | УК 1.1 – Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними  УК 1.2 – Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению  УК 1.3 – Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов |
| УК-2 – Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла | УК 2.1 – Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления  УК 2.2 – Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения  УК 2.3 – Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы |
| УК-3 – Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК 3.1 – Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели  УК 3.2 – Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений  УК 3.3 – Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный |
| УК-4 – Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК 4.1 – Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке  УК 4.2 – Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык  УК 4.3 – Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации |
| УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК 5.1 – Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования  УК 5.2 – Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры  УК 5.3 – Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач |
| УК-6 – Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | УК 6.1 – Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует  УК 6.2 – Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки  УК 6.3 – Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка |

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения (табл. 2).

Таблица 2 – Общепрофессиональные компетенции выпускников

|  |  |
| --- | --- |
| Код и наименование общепрофессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции |
| ОПК-1 – Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса | ОПК 1.1 – Использует методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса  ОПК 1.2 – Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервис  ОПК 1.3 – Использует основные программные продукты в профессиональной сфере |
| ОПК-2 – Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса | ОПК 2.1 – Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления  ОПК 2.2 – Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления  ОПК 2.3 – Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания |
| ОПК-3 – Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере | ОПК 3.1 – Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества  ОПК 3.2 – Оценивает качество оказания услуг в соответствии со стандартами деятельности сервисных предприятий с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон |
| ОПК-4 – Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса | ОПК 4.1 – Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса  ОПК 4.2 – Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса  ОПК 4.3 – Применяет технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет |
| ОПК-5 – Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | ОПК 5.1 – Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса  ОПК 5.2 – Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций  ОПК 5.3 – Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса |
| ОПК-6 – Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельно | ОПК 6.1 – Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности  ОПК 6.2 – Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности  ОПК 6.3 – Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях |
| ОПК-7 – Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | ОПК-7.1 – Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания  ОПК-7.2 – Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам  ОПК-7.3 – Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся |

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения (табл. 3).

Таблица 3 – Профессиональные компетенции выпускников

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип задач профессиональной  деятельности | Индикаторы достижений | Профессиональный стандарт, соответствующий профессиональной деятельности выпускников, из числа указанных в приложении к ФГОС ВО | Обобщенные трудовые  функции, соответствующие  профессиональной деятельности выпускников, на основе  установленных профессиональным  стандартом |
| Организационно-управленческий | | | |
| ПК-1 – Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации | ПК 1.1 – Проводит исследование и оценивает результаты, выявляет факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса  ПК 1.2 – Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий | 33.005 Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре  33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышлен-ных выставок  40.049 Специалист по логистике на транспорте  40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса | - управление оператором технического осмотра (пунктом технического осмотра);  - стратегическое управление выставочной деятельностью организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок  - контроль результатов логистической деятельности по перевозке груза в цепи поставок;  - разработка стратегии в области логистической деятельности по перевозкам грузов в цепи поставок;  - организация и управление процессами постпродажного обслуживания и сервиса на уровне крупной промышленной организации; |
| ПК-2 – Способен управлять деятельностью по обслуживанию и ремонту мехатронных систем производственного оборудования в автомобилестроении | ПК 2.1 – Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания и ремонта мехатронных систем  ПК 2.2 – Формирует предложения по снижению уровня затрат на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ  ПК 2.3 – Разрабатывает и реализует мероприятия по совершенствованию процесса обслуживания и ремонта мехатронных систем |
| ПК-3 – Способен управлять деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре | ПК 3.1 – Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном центре  ПК 3.2 – Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ по ТО и ремонту в сервисном центре  ПК 3.3 – Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Технологии | | | |
| ПК-4 – Способен разрабатывать маркетинговые концепции предприятий сферы услуг и реализовывать их с использованием информационно- коммуникационных средств | ПК 4.1 – Обосновывает маркетинговую концепцию предприятия сервиса с использованием современных информационно-коммуникативных технологий  ПК 4.2 – Разрабатывает стратегический план реализации маркетинговой концепции предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания | 33.005 Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре | - внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств; |
| ПК-5 – Способен совершенствовать технологические процессы предоставления услуг | ПК 5.1 – Оценивает эффективность технологических процессов предоставления услуг  ПК 5.2 – Разрабатывает рекомендации по совершенствованию технологических процессов предоставления услуг  ПК 5.3 – Разрабатывает рекомендации по внедрению разработанных технологических процессов предоставления услуг |
| ПК-6 – Способен планировать техническое обслуживание и ремонт промышленной продукции | ПК 6.1 – Разрабатывает комплексы операций по поддержанию работоспособности или исправности изделия при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании  ПК 6.2 – Разрабатывает комплексы операций по восстановлению исправности или работоспособности изделий и восстановлению ресурсов изделий или их составных частей |
| Научно-исследовательский | | | |
| ПК-7 – Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды | ПК 7.1 – Производит выбор научных концепций и методов исследования и моделирования  ПК 7.2 – Проводит анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования | 40.011 Специалист по научно-исследовательским и опытно-конструк-торским разработкам | - проведение научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок при исследовании самостоятельных тем;  - проведение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ по тематике организации; |