

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Худин Александр Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.05.2018 10:24:45  
Уникальный программный ключ:  
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Курский государственный университет»**

УТВЕРЖДЕНО  
протокол заседания Ученого  
совета КГУ  
от 24.04.2018 № 10  
Председатель Ученого совета,  
ректор

  
А.Н. Худин  


**Образовательная программа**  
**высшего образования – программа бакалавриата**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность  
**Сервис автотранспортных средств**

Квалификация  
**Бакалавр**

Курск 2017

## **Общая характеристика образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность/профиль Сервис автотранспортных средств**

По итогам освоения образовательной программы 43.03.01 Сервис, направленность/профиль Сервис автотранспортных средств выпускникам присваивается квалификация «бакалавр» (бакалавриат).

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

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.

Программа бакалавриата, реализуемая в ФГБОУ ВО «Курский государственный университет», ориентирована на научно-исследовательский и сервисный виды профессиональной деятельности.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с научно-исследовательским видом профессиональной деятельности должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;

- участие в исследованиях потребительского спроса;

- мониторинг потребностей;

- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с сервисным видом профессиональной деятельности должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

- 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.

**Целью образовательной программы 43.03.01 Сервис, направленность/профиль Сервис автотранспортных средств** является формирование у студентов личностных качеств: целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, гражданственности, коммуникативности, толерантности, повышение их общей культуры, а также формирование умений и навыков, необходимых при выполнении функций в профессиональной деятельности.

Направленность (профиль) образовательной программы обусловлена потребностями рынка труда в кадрах, специализирующихся в области автосервиса, и ориентирована на формирование и развитие способностей выпускников принимать участие в исследованиях потребительского спроса, проводить диагностику объектов сервиса, разрабатывать сервисный план развития автосервисного предприятия, а также ориентироваться в современных способах предоставления услуг конечному потребителю.

Планируемыми результатами освоения программы бакалавриата являются общекультурные, общепрофессиональные, профессиональные компетенции и компетенции, установленные дополнительно к компетенциям, установленным федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (далее – образовательным стандартом).

***Общекультурные компетенции:***

способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8).

***Общепрофессиональные компетенции:***

способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

готовность организовать процесс сервиса, проводить *выбор ресурсов* и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

***Профессиональные компетенции:***

готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

***Компетенции, установленные дополнительно к компетенциям, установленным ФГОС:*** не установлены.