



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

«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

Школа экономики и менеджмента

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор школы

Е.Б. Гаффорова

«18» января 2024 г.

### ПАСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Наименование образовательной программы	43.03.01 Сервис Сервис-дизайн в бизнесе и управлении
Руководитель образовательной программы	Овчаренко Наталья Петровна, кандидат технических наук, доцент, доцент +7 908 443-19-90 ovcharenko.np@dvfu.ru
Подразделение – держатель программы	Школа экономики и менеджмента Департамент туризма и гостеприимства
Количество бюджетных мест / количество договорных мест	45/5
Форма обучения	очная
Язык реализации	Русский
Срок обучения	4 года
Описание программы	Направление «Сервис» направлено на формирование знаний в области сервисных технологий, деловой коммуникации, а также профессиональных навыков в сфере человеческих отношений, в основе которых лежит высокий уровень сервиса. Знание принципов обслуживания клиентов поможет вам успешно применить их на практике, что поможет создать выдающийся сервис. Интеграция инновационных подходов к обслуживанию клиентов, знание международных стандартов обслуживания позволит быть глобально конкурентоспособным. Навык разрешения конфликтов и решения проблем с клиентами, овладение навыками мультитаскинга и управления временем в сфере обслуживания, понимание важности качества обслуживания в создании лояльности клиентов, навыки анализа и управления данными клиентов, понимание важности сотрудничества и работы в команде для повышения позволит сделать качественный сервис.

	<p>Знание 2-х иностранных языков:  (иностраннй язык (английский) -4 года  иностраннй язык второй один на выбор  (китайский, корейский, японский, французский,  испанский)-3 года) позволить работать на  международном рынке.</p>
<p>Ключевые дисциплины  образовательной программы</p>	<p>Предпринимательская деятельность в сервисе  Менеджмент на предприятиях сервиса,  Экономика и бизнес-планирование.  Сервисное мышление;  Экономическое мышление  Цифровой маркетинг  Управления продажами и доходами на предприятиях  сервиса  Communication Skills for service  Психология коммуникаций;  Конфликтология сервисного обслуживания;  Психология сервисного обслуживания  Лидерство и управление в сервисной деятельности  Управление качеством сервисных услуг  Управление персоналом на предприятиях сервиса  Налоги и налогообложение в сервисной  деятельности  Инвестиционная деятельность сервисных  предприятий  Этика отношений  Международный протокол: нормы и правила</p>
<p>Описание целевой аудитории  программы</p>	<p>Целевая аудитория программы бакалавриата  «Сервис» включает студентов, которые  интересуются профессиональной карьерой в  области обслуживания и сервиса. Эти студенты  могут быть заинтересованы в работе в сфере  гостеприимства, туризма, ресторанного бизнеса,  обслуживания клиентов и других отраслях, где  важны навыки обслуживания и удовлетворения  потребностей клиентов.</p> <p>Также, целевая аудитория программы включает  студентов, которые стремятся развить  управленческие навыки и лидерский потенциал в  сфере сервиса. Эти студенты могут быть  заинтересованы в изучении техник управления  персоналом, улучшения качества обслуживания,  развития бренда и маркетинга в сфере сервиса.</p> <p>Таким образом, целевая аудитория программы  бакалавриата Сервис включает студентов, которые  хотят развить свои навыки в области обслуживания,  управления и предоставления качественных услуг,  а также реализовать себя в профессиональной  сфере, связанной с сервисом и гостеприимством.</p>
<p>Отраслевые, исследовательские  и/или индустриальные  организации, участвующие в  реализации образовательной</p>	<p>Предприятия индустрии гостеприимства: средства  размещения, предприятия питания, туристские  компании;  Предприятия торговли</p>

программы	Предприятия транспорта и логистики Страхование компании Банковский сектор Учреждения и организации здравоохранения Органах государственного управления
Сфера деятельности выпускников программы	<p>Выпускники бакалавриата по направлению "Сервис" могут работать в различных сферах, включая:</p> <p>Гостиничное дело и туризм - руководство отелями, туристическим агентствами, ресторанным бизнесом.</p> <p>Услуги общественного питания - управление ресторанами, кафе, столовыми.</p> <p>Розничная торговля - работа в сфере обслуживания и управления розничными предприятиями.</p> <p>Транспорт и логистика - работа в авиакомпаниях, железнодорожных компаниях, логистических и транспортных компаниях.</p> <p>Финансовые и страховые услуги - работа в банковском секторе, страховых компаниях.</p> <p>Телекоммуникационные компании - управление отделами обслуживания клиентов.</p> <p>Здравоохранение - управление медицинскими учреждениями, организациями здравоохранения.</p> <p>Образование - работа в учебных заведениях, вузах, высших и средних учебных заведениях, в том числе управление учебными заведениями и департаментами обслуживания студентов.</p> <p>IT-сектор - работа в компаниях по разработке программного обеспечения, онлайн-сервисах обслуживания клиентов.</p> <p>Государственные учреждения - работа в органах государственного управления, предоставление различных государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Чаще всего выпускники занимают должность менеджера по работе с клиентами, администраторами и управляющими предприятий размещения и питания, спортивных комплексов, event-агентств, развлекательных и выставочных центров, специалисты по сервисному обслуживанию в организациях и компаниях, владельцами собственного бизнеса.</p>

Руководитель  
образовательной программы



/Овчаренко Н.П.