



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

Школа экономики и менеджмента

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор института
Е. Б. Гафферова
Е. Б. Гафферова 2025 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	25/5
Форма обучения	Очная форма
Язык реализации	Русский
Срок обучения	4 года

Описание программы	Программа «Сервис» направлена 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 сервис-дизайна поможет успешно применить их на практике, что поможет создать сервис высочайшего уровня. Сформированное сервисное мышление, интеграция современных подходов к обслуживанию клиентов, знание международных стандартов обслуживания позволит быть глобально конкурентоспособным. Навык разрешения конфликтов и решения проблем с потребителями, овладение навыками мультитаскинга и управления временем в сфере обслуживания, понимание важности качества обслуживания в создании лояльности клиентов, анализа и управления данными клиентов, понимание важности сотрудничества и работы в команде позволит сделать качественный сервис. Знание 2-х иностранных языков: (иностраный язык (английский) - 4 года, иностраный язык второй один на выбор (китайский, корейский, японский, французский, испанский)-3 года) позволит работать на международном рынке. Каждый студент имеет возможность получить дополнительное образование в рамках микроквалификаций и получить удостоверение повышения квалификации или диплом переподготовки по выбранному направлению.
Ключевые дисциплины образовательной программы	Цифровые технологии в профессиональной деятельности Проектная деятельность Управленческое мышление Экономическое мышление Сервисное мышление Микроэкономика Макроэкономика Маркетинг Цифровой маркетинг Устойчивое развитие предприятий сервиса Анализ данных Анализ и моделирование бизнес-процессов Экономический анализ Креативная экономика в индустрии сервиса Налоги и налогообложение в сервисной деятельности Сервис-менеджмент Управление качеством сервисных услуг

	Управление продажами и доходами на предприятиях сервиса Корпоративные информационные системы Предпринимательская деятельность в сервисе Лидерство и управление в индустрии сервиса Международный протокол и этикет: нормы и правила Иностранный язык (английский) Иностранный язык второй (китайский, корейский, японский, испанский, французский) на выбор
Описание целевой аудитории программы	Целевая аудитория программы бакалавриата «Сервис» включает абитуриентов, которые интересуются профессиональной карьерой в области обслуживания и сервиса, где важны навыки обслуживания и удовлетворения потребностей клиентов. Также, целевая аудитория программы включает абитуриентов, которые стремятся развить управленческие навыки и лидерский потенциал в сфере сервиса и заинтересованы в изучении техник управления персоналом, улучшения качества обслуживания, развития бренда и маркетинга в сфере сервиса. Таким образом, целевая аудитория программы бакалавриата «Сервис» включает абитуриентов, 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.
Отраслевые, исследовательские и/или индустриальные организации, участвующие в реализации образовательной программы	Предприятия индустрии гостеприимства: средства размещения, предприятия питания, туристские компании; Предприятия торговли Предприятия транспорта и логистики Страховые компании Банковский сектор Учреждения и организации здравоохранения Органах государственного управления
Сфера деятельности выпускников программы	Выпускники бакалавриата по направлению "Сервис" могут работать в различных сферах, включая: Гостиничное дело и туризм - руководство отелями, туристическим агентствами, ресторанным бизнесом. Услуги общественного питания - управление ресторанами, кафе, столовыми. Розничная торговля - работа в сфере обслуживания и управления розничными предприятиями.

	Транспорт и логистика - работа в авиакомпаниях, железнодорожных компаниях, логистических и транспортных компаниях. Финансовые и страховые услуги - работа в банковском секторе, страховых компаниях. Телекоммуникационные компании - управление отделами обслуживания клиентов. Здравоохранение - управление медицинскими учреждениями, организациями здравоохранения. Образование - работа в учебных заведениях, вузах, высших и средних учебных заведениях, в том числе управление учебными заведениями и департаментами обслуживания студентов. IT-сектор - работа в компаниях по разработке программного обеспечения, онлайн-сервисах обслуживания клиентов. Государственные учреждения - работа в органах государственного управления, предоставление различных государственных и муниципальных услуг. 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.
--	--

Руководитель
образовательной программы



/Н.П. Овчаренко/