

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 12.05.2023 10:03:39  
Уникальный программный ключ:  
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и сервиса  
Кафедра маркетинга, сервиса и туризма



**СОГЛАСОВАНО**

Декан факультета

Факультет

экономики и сервиса

С.К. Ешугова  
2020г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

12 мая 2020 г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** **Б2.О.01(У) Ознакомительная практика** тип практики

по направлению  
подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис

профиль  
подготовки Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством

квалификация  
выпускника бакалавр

форма обучения очная, заочная

год начала подготовки 2020

Майкоп

Рабочая программа практики разработана на основании ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и учебного плана МГТУ

Составитель рабочей программы:


\_\_\_\_\_ (должность, ученое звание, степень)

  
\_\_\_\_\_ (подпись)

Киселева В. А.  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа по практике утверждена на заседании кафедры маркетинга, сервиса и туризма протокол № \_\_\_\_\_ от «27» мая 2020 г.

Зав. кафедрой  
маркетинга, сервиса и туризма  
«27» 05 2020 г.

  
\_\_\_\_\_ (подпись) /А. Р. Кумпилова/

## **1. Цель и задачи учебной практики**

*Цель* ознакомительной практики (далее учебная практика) — формирование первичных профессиональных умений и навыков, первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и практической подготовкой обучающихся и получения ими первоначального опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций. В ходе учебной практики обучающиеся знакомятся с учреждениями в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, исследовательскими лабораториями, управляющими органами сферы жилищно-коммунального хозяйства, сетью предприятий жилищно-коммунального хозяйства муниципальных образований Республики Адыгея, состоянием научно-методической работы.

К *задачам* учебной практики бакалавров, обучающихся по направлению 43.03.01 Сервис профиль Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством, относятся:

- дать представление об основных функциях и направлениях деятельности бакалавра по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством»;
- сформировать аналитические умения в сфере профессиональной деятельности, приобрести навыки выявления позитивных и негативных тенденций;
- овладеть приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
- привить навыки обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности;
- комплексное формирование профессиональных компетенций.

## **2. Место практики в структуре образовательной программы. Форма и способ проведения практики**

### **2.1. Место учебной практики в структуре образовательной программы**

Учебная практика входит в раздел базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством Б2. «Практика» (Б2.О.01(У) «Ознакомительная практика») ФГОС ВО 3++ и является обязательным видом учебных занятий бакалавров, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Согласно учебного плана по направлению 43.03.01 Сервис профиль Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством учебная практика проводится во 2-м семестре на очной и заочной формах обучения.

Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые бакалаврами в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся в соответствии с требованиями настоящего ФГОС ВО и ОП вуза.

Вид промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

### **2.2 Форма проведения учебной практики**

*Тип практики:* ознакомительная практика.

*Форма проведения практики:* непрерывная и организуется путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики.

**2.3. Способ проведения практики:** стационарная, выездная проводимая в структурных подразделениях ФГБОУ ВО «МГТУ» либо в профильной организации.

### **3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении учебной практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В результате прохождения учебной практики у обучающегося формируются следующие компетенции:

#### ***универсальные компетенции (УК):***

*УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;*

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи

УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи

УК-1.3. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности

УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи

*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. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

Ожидаемые результаты решения выделенных задач.

УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.

УК-2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.

УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.

*УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;*

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).

УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.

УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.

*УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);*

УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске

необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.

УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.

УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.

*УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;*

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.

УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.

УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

*УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;*

УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

УК-6.3. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.

УК-6.4. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.

*УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;*

УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.

УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.

*УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.*

УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.

УК-8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.

УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных

ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.

**общефессиональные компетенции (ОПК):**

*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

*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

*ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.*

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

*ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности*

ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса

ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения

ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия

*ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса*

ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

*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

По окончании учебной практики обучающийся должен

**Знать:**

характеристику процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации; основные понятия, цели, классификацию информационных технологий; показатели и

методики оценки влияния информационных технологий на эффективность деятельности предприятий и организаций сервиса ЖКХ; принципы организации и задачи современного сервиса ЖКХ; психологические и технологические приемы обслуживания клиента, основы невербального поведения; основные психологические особенности потребителя.

**Уметь:**

анализировать интеграцию информационных технологий в коммерческой, маркетинговой, логистической, рекламной и товароведной деятельности; анализировать и оценивать информацию, необходимую для удовлетворения потребностей потребителей; анализировать и оценивать информацию, необходимую для организации коммерческой деятельности, а также применять на практике, полученные знания; решать профессиональный круг вопросов в «контактной зоне»; использовать закономерности формирования клиентурных отношений и разрабатывает программу лояльности клиентов; анализировать и использовать оптимальные технологические приемы с учетом клиентурных отношений; выделять и диагностировать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

**Владеть:**

навыками документационного и информационного обеспечения организации; программными средствами обработки, анализа и систематизации информации; методами решения специальных задач с применением компьютерных и мультимедиа технологий в профессиональной и научной деятельности; профессиональными навыками общения для взаимодействия с клиентом; навыками изучения личности потребителя; навыками подстройки под клиентов и приемами изучения личности потребителя; диагностическими методами основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.

**4. Объем и продолжительность учебной практики**

Объем учебной практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, продолжительность учебной практики - 4 недели.

Форма обучения	Семестр обучения	Общая трудоемкость практики			Форма контроля
		в неделях	в зачетных единицах	в академических часах	
ОФО	2 семестр	4	6	216	Зачет с оценкой
ЗФО	2 семестр	4	6	216	Зачет с оценкой

## 5. Структура и содержание учебной практики

№ п/п	Наименование раздела (этапа) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость	Бюджет времени (недели, дни)
1.	Подготовительный	<p>Подготовительный этап, включающий инструктаж по технике безопасности и ознакомительные лекции, отработка конкретных ситуаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знакомство с руководством и трудовым коллективом подразделения предприятия практики;</li> <li>- изучение нормативно-правой документации, регламентирующей деятельность предприятия практики;</li> <li>- описание структуры службы или подразделения ведущего управление жилищно-коммунальным хозяйством;</li> <li>- изучение функциональных обязанностей специалистов подразделения прохождения практики;</li> <li>-изучение и описание взаимодействия с другими службами предприятия;</li> <li>-изучение основ производственно-технологической деятельности предприятия жилищно-коммунального хозяйства.</li> </ul> <p><b>Трудоемкость (ОФО):</b> всего 18 часов (0,5 з.е.). Из них 8 часов (0,2 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 10 часов (0,27 з.е.).</p> <p><b>Трудоемкость (ЗФО):</b> всего 18 часов (0,5 з.е.). Из них 0,5 часа (0,01 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 17,5 часов (0,49 з.е.).</p>	2 дня
2.	Основной	<p>Изучение деятельности предприятия, проведение исследования, оценка управленческой политики предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-описание основных принципов, методов и приемов, используемых сотрудниками данного отдела на этапе оценки акции и работы подразделения в целом;</li> <li>- участие в работе организации: выполнение поручений руководителя практики, подготовка информационных материалов, участие в разработке программ, изучение спектра услуг, предоставляемых в организации-базе практики (ассортимент, цены, качество и т.д.).</li> </ul> <p><b>Трудоемкость (ОФО):</b> всего 144 часа (4,0</p>	16 дней



		з.е.). 64 часа (1,78 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 80 часов (2,22 з.е.). <b>Трудовое количество (ЗФО):</b> всего 144 часа (4,0 з.е.). Из них 0,5 часа (0,01 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 143,5 часа (3,99 з.е.).	
3.	Научно-исследовательский	Изучение, обработка и систематизация научно-исследовательского материала согласно заданию. <b>Трудовое количество (ОФО):</b> всего 36 часов (1,0 з.е.). 16 часов (0,44 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 20 часов (0,0,56 з.е.). <b>Трудовое количество (ЗФО):</b> всего 36 часов (1,0 з.е.). Из них 0,5 часа (0,01 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 36,5 часа (0,99 з.е.).	4 дня
4.	Заключительный	Подготовка и оформление материалов для отчета по практике. Оформление отчетных документов по практике: договор, дневник практики, отчет о прохождении практики. 3. Сдача отчетных документов по практике и защита отчета. <b>Трудовое количество (ОФО):</b> всего 18 часов (0,5 з.е.). 8 часов (0,2 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 10 часов (0,27 з.е.). <b>Трудовое количество (ЗФО):</b> всего 18 часов (0,5 з.е.). Из них 0,5 часа (0,01 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 17,5 часа (0,49 з.е.).	2 дня
Итого		216/6 з.е.	4 недели/ 24 дня

## 6. Формы отчетности по учебной практике

Формами отчетности по учебной практике являются дневник учебной практики и отчет по учебной практике о проделанной работе. Формой промежуточной аттестации учебной практики при защите отчета является зачет для всех форм обучения. Проведение аттестации осуществляется после окончания практики в соответствии с графиком защиты отчетов.

Дневник учебной практики является основным документом, отражающим вид практики, сроки прохождения, индивидуальное задание и краткое содержание ежедневной работы.

Обучающемуся перед выходом на практику необходимо ознакомиться с правилами его заполнения, сделать соответствующие отметки, записать индивидуальное задание, выданное руководителем и календарный график прохождения практики. Далее дневник заполняется ежедневно в соответствии с выполняемой работой. Записи о выполненной работе должны быть конкретными и заверяться подписью руководителя практики.

По завершению практики оформленные формы отчетности (дневник прохождения практики с соответствующими подписями, отметками, датами и отчет по практике) сдаются руководителю практики от кафедры для проверки и допуска обучающегося к защите отчета.

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

**7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис**

Этапы формирования компетенции (номер семестра согласно учебному плану)		Наименование учебных дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы
<b>УК-1: способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</b>		
<i>ОФО</i>	<i>ЗФО</i>	
1	1	Философия
1	1	Математика
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Ознакомительная практика</b>
3	4	Концепции современного естествознания
4	4	Организационно-управленческая практика
6	6	Сервисная практика
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>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</b>		
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Ознакомительная практика</b>
3	3	Правоведение
3	3	Экология
3	3	Основы бережливого производства
4	5	Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства
4	4	Экономика
4	4	Организационно-управленческая практика
6	6	Сервисная практика
6,5	5,6	Управление проектами
6,7	6,7	Проектный практикум
6,7	6,7	Бизнес-планирование предприятий жилищно-коммунальной сферы
7	7	Анализ деятельности предприятия жилищно-коммунального хозяйства
7	7	Эффективность коммерческой деятельности
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>УК-3: способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>		
2	3	Социология
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Ознакомительная практика</b>
3	7	Менеджмент в жилищно-коммунальной сфере
4	4	Организационно-управленческая практика
5	5	Управление и организация ремонта жилищного фонда

6	6	Сервисная практика
6,5	7,8	Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы
7	5	Эксплуатация и обслуживание жилой и коммерческой недвижимости
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>УК – 4: способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>		
1	1	Русский язык и культура речи
1,2,3	1,2,3	Иностранный язык
2	2	Адыгейский язык
2	2	Технологии делового общения
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Ознакомительная практика</b>
4	4	Организационно-управленческая практика
6	6	Сервисная практика
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>УК – 5: способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>		
1	1	История (история России, всеобщая история)
1	1	Философия
2	2	История и культура адыгов
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Ознакомительная практика</b>
3	3	Культурология
4	4	Организационно-управленческая практика
6	6	Сервисная практика
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>УК-6: способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>		
2	2	Психология
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Ознакомительная практика</b>
4	4	Организационно-управленческая практика
6	6	Сервисная практика
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>УК-7: способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</b>		
1,2,3,4,5,6	5,6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Ознакомительная практика</b>
4	4	Организационно-управленческая практика
5,6	6	Физическая культура и спорт
6	6	Сервисная практика
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>УК-8: способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</b>		
2	2	<b>Ознакомительная практика</b>
4	4	Безопасность жизнедеятельности
4	4	Организационно-управленческая практика
6	6	Сервисная практика
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ОПК-1: способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>		
1	1	Информатика
2	2	<b>Ознакомительная практика</b>
4	5	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
6	7	Инновации в сервисе
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ОПК-2: способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>		
1,2	2,3	Сервисная деятельность
2	2	<b>Ознакомительная практика</b>
3	3	Основы бережливого производства
3	5	Менеджмент в жилищно- коммунальной сфере
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ОПК-3: способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>		
2	2	<b>Ознакомительная практика</b>
2,3	2,3	Стандартизация и управление качеством услуг
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ОПК-4: способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>		
2	2	<b>Ознакомительная практика</b>
4,5	4,5	Маркетинг в жилищно-коммунальной сфере
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ОПК-5: способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</b>		
2	2	<b>Ознакомительная практика</b>
4	4	Экономика предприятий
5,6	5,6	Управление проектами
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

<b>ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</b>		
2	2	Ознакомительная практика
3	3	Правоведение
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b>		
2	2	Ознакомительная практика
4	4	Безопасность жизнедеятельности
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

**8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания**

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p><b>УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;</b></p> <p>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи                      УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи                      УК-1.3. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки                      УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности                      УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений зада</p>					
<b>Знать:</b> основные термины и базовые элементы, методы исследований в системе социально-гуманитарном знания	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Собеседование
<b>Уметь:</b> критически оценивать информацию, независимо от источника, самостоятельно приобретать и систематизировать знания, аргументированно отстаивать свою точку зрения	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<b>Владеть:</b> конкретной методологией и базовыми методами социально-гуманитарных дисциплин, позволяющими осуществлять решение широкого класса с задач научно-исследовательского и прикладного характера.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<p><b>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</b></p> <p>УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Ожидаемые результаты решения выделенных задач.                      УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.</p>					

УК-2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время. УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта					
<b>Знать:</b> необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Собеседование
<b>Уметь:</b> проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; определять круг задач в рамках профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в профессиональной деятельности; выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, предполагающих получение нового знания, требующих разработки инновационных подходов и методов решения	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<b>Владеть:</b> технологией разработки и реализации проектов, навыками применения современного инструментария для решения экономических задач; методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



процессов и явлений.					
<b>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>					
УК-3.1.Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.					
УК-3.2.Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).					
УК-3.3.Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.					
УК-3.4.Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.					
<b>Знать:</b> методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи); системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Собеседование, отчет
<b>Уметь:</b> разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи; формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели; разрабатывать командную стратегию; на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

деятельности					
<b>Владеть:</b> умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели; приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<p><b>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b></p> <p>УК-4.1.Выбирает на государственном и иностранном (ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2.Использует информационно- коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.</p> <p>УК-4.3.Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.</p> <p>УК-4.4.Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p>УК-4.5.Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.</p>					
<b>Знать:</b> основные понятия культуры и этики речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; функциональные стили современного языка; основы ораторского искусства и особенности аргументации; стили делового общения; вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Проведение занятия, отчет

<p><b>Уметь:</b> вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знание языковых норм, знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; представлять свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	
<p><b>Владеть:</b> современными информационно-коммуникативными средствами в процессе общения; навыками коммуникации в профессиональной области; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения. - навыками межличностного делового общения на русском и иностранном (ых) языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	
<p><b>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b></p> <p>УК - 5.1.Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.2.Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3.Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>					

<b>Знать:</b> историю развития общества; основные типы мировоззрения, типы социального взаимодействия на групповом и индивидуальном уровнях, причины и способы разрешения социальных конфликтов.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Проведение занятия, отчет
<b>Уметь:</b> анализировать закономерности исторического развития; конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов, применять способы прогнозирования и разрешения межличностных конфликтов.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<b>Владеть:</b> специальной терминологией, историческими знаниями и использовать их при анализе современной ситуации; навыком эффективной коммуникации на основе толерантности, способами разрешения межличностных конфликтов в процессе профессиональной деятельности	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<b>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>					
<p>УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>УК-6.3. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>УК-6.4. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.</p>					
<b>Знать:</b> основы планирования профессиональной траектории с	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические	Проведение занятия, отчет

учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда			отдельные пробелы знания	знания	
<b>Уметь:</b> расставлять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач; подвергать критическому анализу проделанную работу; находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<b>Владеть:</b> навыками выявления стимулов для саморазвития; навыками определения реалистических целей профессионального роста	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<b>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</b>					
УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.					
УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности					
<b>Знать:</b> нормы здорового образа жизни и требования к уровню физической подготовленности, обеспечивающему полноценную социальную и профессиональную деятельность	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Проведение занятия, отчет, собеседование
<b>Уметь:</b> использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

социальной и профессиональной деятельности, для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личностных, жизненных целей					
<b>Владеть:</b> средствами и методами укрепления индивидуального здоровья и физического самосовершенствования	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<b>УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</b>					
УК-8.1.Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.					
УК-8.2.Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.					
УК-8.3.Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.					
<b>Знать:</b> потенциальные факторы риска для жизни и здоровья людей; - критерии безопасности и/или комфортности, условий труда на рабочем месте; основные подходы и методы защиты производственного персонала и населения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Собеседование
<b>Уметь:</b> оценивать степень опасности возможных последствий аварий, катастроф и стихийных бедствий для персонала, организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

<p><b>Владеть:</b> идентифицировать опасные факторы в разных сферах жизни;  - оценивать степень опасности возможных последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения;  - применять индивидуальные и коллективные средства защит</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	
<p><b>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</b>  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</p>					
<p><b>Знать:</b>  - современное состояние, особенности функционирования отдельных видов информационных технологий и их применения в сфере сервиса, современное состояние и направления развития средств коммуникаций, прикладное программное обеспечение в сфере сервиса, особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основы клиентоориентированных технологий;  - особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основы клиентоориентированных технологий; информационно-коммуникационные технологии</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>Собеседование</p>

<p>сбора, анализа и обработки информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные программные продукты для сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг сервисной деятельности, технологическую документацию и информационные ресурсы, потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</li> </ul>					
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной деятельности; оценивать рынок программного обеспечения, используемого в сфере сервиса, работать с программными продуктами, используемыми в профессиональной сфере;</li> <li>- осуществлять поиск и внедрение технологических новаций в сервисную деятельность, в т.ч. CRM-систем профессиональной деятельности; внедрять информационные и коммуникационные технологии в процесс продвижения социально-культурного продукта;</li> <li>- использовать информационно-коммуникационные технологии в процессе сбора, анализа и обработки информации, организовывать автоматизацию производства,</li> </ul>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	



электронный документооборот и финансовую отчетность предприятий сервиса.					
<b>Владеть:</b> - навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности; навыками подбора рациональных и современных подходов к проектированию сервисной деятельности организации; - навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности; навыками подбора рациональных и современных подходов к проектированию сервисной деятельности организации; - навыками анализа, поиска и отбора технологических новаций; навыками работы в локальных и глобальных компьютерных сетях, использования в профессиональной деятельности сетевых средств поиска и обмена информацией.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<b>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b> 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					
<b>Знать:</b> - цели и задачи управления структурными подразделениями	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы	Сформированные систематические знания	Собеседование

<p>предприятий жилищно-коммунальной сферы, структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы микроэкономики, менеджмента на предприятиях сервиса жилищно-коммунального хозяйства, специфику организации планирования в сфере сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; сущность и общую характеристику видов планирования, процесс и методы стратегического планирования, его элементы и этапы, методы и приемы составления бизнес-плана предприятия, технологию разработки услуг ЖКХ, организацию сервисной деятельности;</li> <li>- способы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса с помощью данных мониторинга и прогнозирования.</li> </ul>			<p>знания</p>		
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- решать задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; самостоятельно обозначить структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса;</li> </ul>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	

<p>- планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществлять стратегическое планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, отслеживать изменения конъюнктуры рынка; сопоставлять данные мониторинга и анализа, использовать их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы необходимые в профессиональной деятельности;</p> <p>- применять данные мониторинга и результаты прогноза в практике управления деятельностью предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.</p>					
<p><b>Владеть:</b></p> <p>- навыками решения задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

<p>целями; определения структуры и объема необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса;</p> <p>- навыками разработки краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками сопоставления данных мониторинга и анализа, использования их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы;</p> <p>- навыками и приемами применения данных мониторинга и результаты прогноза в практике управления сервисной деятельностью и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p>					
<p><b>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</b></p> <p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>					
<p><b>Знать:</b></p> <p>- особенности оценивания качества оказания услуг, оказание услуг в соответствии с заявленным качеством; основные понятия, термины и их определения в области</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>Собеседование</p>

<p>технического регулирования процесса сервиса; основные цели и принципы стандартизации в области сервиса; теоретические основы метрологии; формы оценки и подтверждения соответствия товаров, услуг и объектов сервиса;</p> <p>- основные нормативные и правовые документы в соответствии с направлением и профилем подготовки, организацию и технологию процесса сервиса, систему клиентских отношений и методологию выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей;</p> <p>- критерии оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; этику сферы сервиса и услуг; этику партнерских отношений; эстетику обслуживания; профессиональную этику и этикет.</p>					
<p><b>Уметь:</b></p> <p>- организовывать оценку качества услуг, внедрять основные положения системы менеджмента, обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;</p> <p>- обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; работать с нормативной и технической документацией в</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	

<p>области оценки качества и подтверждения соответствия товаров и услуг в области сервиса (техническими регламентами, стандартами, классификаторами, сертификатами соответствия и др.); проводить измерения и обрабатывать результаты;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать метрологический контроль сервисного оборудования, проводить процедуры подтверждения соответствия товаров и услуг, проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса, применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в процессе обслуживания потребителей услуг организаций сферы сервиса</li> </ul>					
<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методологией поиска и использования действующих технических регламентов, стандартов, сводов правил, обеспечивающих оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;</li> <li>- навыком оценивания качества оказания услуг, внедрения основных положений в избранной сфере профессиональной деятельности;</li> <li>- навыком оценивания качества оказания услуг, внедрения основных</li> </ul>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

<p>положений в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников;</li> <li>осуществлять контроль качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий;</li> <li>навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса.</li> </ul>					
<p><b>ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b></p> <p>ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов</p> <p>ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.</p> <p>ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг</p> <p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>					
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретические основы маркетинга; методы проведения маркетинговых исследований; модели и средства ведения бизнес-коммуникации;</li> <li>- методы формирования коммуникационной политики предприятия; основы продвижения туристского продукта, технологию организации маркетинга услуг с учетом требований потребителей, конкурентов; основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн;</li> <li>- маркетинговую стратегию организаций, мероприятия, направленные на ее реализацию.</li> </ul>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>Собеседование</p>
<p><b>Уметь:</b></p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные,</p>	<p>Сформированные</p>	

<p>- оперировать основными понятиями и категориями маркетинга, проводить мониторинг рынка услуг сферы жилищно-коммунального хозяйства или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, изучать рынок, потребителей, конкурентов; обоснованно подходить к определению коммуникаций в организации;</p> <p>- использовать основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн; осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;</p> <p>- использовать информацию, полученную в результате маркетинговых исследований в профессиональной деятельности; участвовать в разработке маркетинговой стратегии организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию.</p>			<p>допускаются небольшие ошибки</p>	<p>умения</p>	
<p><b>Владеть:</b></p> <p>- методами проведения маркетинговых исследований и продвижения услуг с учетом потребительского спроса; навыками применения современных коммуникативных технологий;</p> <p>- навыками проведения маркетинговых исследований и</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	



<p>продвижения услуг с учетом потребительского спроса; способами продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;</p> <p>- методами осуществления мероприятий, направленных на реализацию маркетинговой стратегии.</p>					
<p><b>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</b></p> <p>ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса</p> <p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения</p> <p>ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия</p>					
<p><b>Знать:</b></p> <p>- методы выбора оптимального управленческого решения поставленных задач на основе данных прогнозирования и мониторинга;</p> <p>- методы выбора оптимального управленческого решения поставленных задач на основе данных прогнозирования и мониторинга;</p> <p>- принципы и методы оценки экономической эффективности деятельности предприятия сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>Собеседование</p>
<p><b>Уметь:</b></p> <p>- проанализировать данные, полученные способом мониторинга, оценить полученные результаты, выработать различные варианты управленческих решений;</p> <p>- правильно обосновать</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	

<p>экономическими методами выбор оптимального решения поставленных задач на основе данных прогнозирования; самостоятельно в процессе решения задач рассчитать экономическую эффективность принятого решения;</p> <p>- рассчитывать основные показатели экономической эффективности деятельности предприятия сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p>					
<p><b>Владеть:</b></p> <p>- навыками анализа данных, полученных способом мониторинга, оценить полученные результаты, выработать различные варианты управленческих решений;</p> <p>- навыками обоснования экономическими методами выбор оптимального решения поставленных задач на основе данных прогнозирования; умеет самостоятельно в процессе решения задач рассчитать экономическую эффективность принятого решения;</p> <p>- навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности деятельности предприятия сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	
<p><b>ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</b></p>					

<p>ОПК-6.1.Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере</p> <p>ОПК-6.2.Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>ОПК-6.3.Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>					
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства;</li> <li>- законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг;</li> <li>- правила документооборота в процессе деятельности в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства.</li> </ul>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Собеседование
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно осуществлять поиск нормативных актов и документации в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства для решения поставленных задач;</li> <li>- в процессе осуществления деятельности в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства руководствоваться законодательством РФ;</li> <li>- применять нормативные требования при осуществлении документооборота в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства в соответствии с требованием нормативов.</li> </ul>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного поиска</li> </ul>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении	Успешное и систематическое	

<p>нормативных актов и документации в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства для решения поставленных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками осуществления деятельности в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства, руководствуясь законодательством РФ о предоставлении услуг;</li> <li>- навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства.</li> </ul>			<p>навыков допускаются пробелы</p>	<p>применение навыков</p>	
<p><b>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b></p> <p>ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности</p> <p>ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности</p>					
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; теоретические основы обеспечения безопасности при обслуживании потребителей; классификации и методы оценки факторов безопасности;</li> <li>- содержание основных нормативных документов, регламентирующих безопасность обслуживания; нормы и правила охраны труда и техники безопасности; региональные и сезонные особенности требований по охране труда и техники безопасности.</li> </ul>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>Собеседование</p>
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться средствами</li> </ul>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются</p>	<p>Сформированные умения</p>	

<p>индивидуально и групповой защиты; применять безопасные приемы труда на территории организации и в производственных помещениях; определять и проводить анализ травмоопасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности;</p> <p>- применять полученные знания в практической сфере, соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;</p> <p>разрабатывать рекомендации по планированию мероприятий по обеспечению безопасности обслуживания; оценивать объём требуемых организационных средств охраны труда в зависимости от параметров предприятия; рассчитывать параметры технических средств, обеспечивающих безопасность обслуживания.</p>			<p>небольшие ошибки</p>		
<p><b>Владеть:</b></p> <p>- готовностью применять современные технологии обеспечения безопасности обслуживания потребителей; методикой составления планов мероприятий по охране труда; методикой мониторинга и обработки информационных материалов по тематике безопасности обслуживания; методикой проведения презентаций, семинаров, по вопросам</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

<p>безопасности обслуживания; приёмами творческого использования различных элементов информации при разработке рекомендаций по охране труда и технике безопасности; - навыками использования технических средств охраны труда; навыками работы с персоналом при возникновении критических ситуаций, связанных с нарушением техники безопасности; готовностью применять современные технологии соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p>					
--	--	--	--	--	--

**7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

№ п/п	Наименование раздела (этапа) практики	Контролируемые компетенции	Комплект заданий, позволяющий оценить уровень знаний, умений и навыков
1.	Подготовительный	УК-1 УК-2 УК-3 УК-4 УК-5 УК-6 УК-7	Изучить рабочую программу практики и методические рекомендации по ее прохождению. Пройти вводный инструктаж руководителя практики по охране труда, правилам техники безопасности на рабочем месте и правила корпоративной и организационной культуры. Ознакомиться с учредительными документами, регламентирующими деятельность организации. Получить индивидуальное задание на практику. Отчетные материалы: дневник практики, отчет по практике
2.	Основной	УК-8 ОПК-1 ОПК-2	Провести подбор методов и материалов для выполнения индивидуального задания по практике. Изучить и проанализировать локальные нормативные акты и подобрать научные источники для подготовки отчета. Отчетные материалы: дневник практики, отчет по практике.
3.	Научно-исследовательский	ОПК-3 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5	Обработать и проанализировать результаты деятельности. Обобщить и систематизировать результаты, сформулировать выводы, подготовить заключение. Отчетные материалы: дневник практики, отчет по практике
4.	Заключительный	ОПК-6 ОПК-7	Подготовить отчетную документацию к защите, получить характеристику руководителя практики от организации. Отчетные материалы: дневник практики, отчет по практике.

**Примерные вопросы для собеседования**

1. Особенности сервисной деятельности жилищно-коммунальной сферы.
2. Сервис как деятельность в сфере управления и организации жилищного хозяйства.
3. Сервис как потребность.
4. Сервис в сфере жилищно-коммунального хозяйства как услуга.
5. Характеристика жилищно-коммунальной сферы.
6. Виды сервисной деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
7. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности на примере России.

8. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпоху формирования постиндустриального общества.
9. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.
10. Экономическая сущность сервисной деятельности.
11. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.
12. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
13. Социальная природа услуг. Классификации услуг.
14. Классификация услуг по функциональной направленности.
15. Комплексная классификация услуг.
16. Теория организации обслуживания потребителей.
17. Процесс обслуживания потребителей.
18. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
19. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
20. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса ЖКХ.
21. Безопасность услуг сервисной деятельности в ЖКХ.
22. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности жилищно-коммунального хозяйства.
23. Нормативно-правовые документы по обслуживанию населения в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
24. Основные права потребителей услуг жилищно-коммунального хозяйства.
25. Участники сервисной деятельности в ЖКХ.
26. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
27. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними. Психология сервиса.
28. Профессиональная этика работников сервиса.
29. Сервис и современные технологии в организации деятельности предприятий ЖКХ. Новые виды услуг.
30. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
31. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
32. Отечественные услуги: от традиции к современности.
33. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
34. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период.
35. Каковы основные потребности у человека, согласно теории Маслоу?
36. Почему потребности человека являются основой формирования сервисной деятельности?
37. Каково значение маркетинговой деятельности в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства?
38. Что входит в понятие «комплекса маркетинга» в сфере сервиса? Раздел 4 «Качество услуги»?
39. В чем особенности и отличия услуг от товара?
40. Охарактеризуйте основные показатели качества услуг?
41. Каковы пути повышения качества услуг? Раздел 5 «Понятие сервисных технологий».
42. Какие новые виды услуг вы знаете?
43. Какие новые виды услуг предлагает туристский бизнес?
44. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
45. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.



### **Вопросы к защите отчета по учебной практике**

1. Назовите цели и задачи практики
2. Раскройте содержание программы практики
3. Раскройте структуру отчета по практике
4. Основных сведений об организации – месте прохождения практики и ее основных направлений деятельности
5. Организационно-правовой формой предприятия и его внутренняя организационная структура
6. Назовите основные учредительный документы и локальные акты по функционированию организации
7. Опишите структуру службы или отдела, ведущего социально-культурную работу.
8. Опишите функциональные обязанности специалистов того подразделения, в котором проходили учебную практику.
9. Опишите формы взаимодействия с другими службами предприятия, представителями внешней общественности.

### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Текущий контроль прохождения учебной практики обеспечивает оценивание хода прохождения практики и производится в форме консультаций с руководителем практики от кафедры.

Промежуточный контроль по окончании практики производится в форме защиты отчета по практике комиссии, назначенной заведующим кафедрой в виде доклада о результатах прохождения практики. Не позднее двухнедельного срока после окончания практики комиссия аттестует обучающегося на основании защиты оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета. При оценке итогов работы обучающегося на практике принимается во внимание характеристика, данная ему руководителем практики от профильной организации.

По окончании учебной практики сдается отчет с выполненным заданием на учебную практику. Отчет, подписанный непосредственно руководителем практики от предприятия, учреждения, организации, должен включать сведения: о конкретно выполненной студентом работе в период практики; выполнении всех заданий в соответствии с программой практики.

Кроме того, руководителем практики от предприятия, учреждения, организации, дается характеристика студента, в которой он отмечает выполнение студентом программы практики, его отношение к труду, умение и способность находить контакт с сотрудниками предприятия, инициатива, деловитость, а также отмечается уровень подготовки студента в ВУЗе.

На протяжении всего периода работы на предприятии студенты должны в соответствии с заданием собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета по практике своим руководителям.

В отчете по учебной практике отражается проделанная студентом работа по всестороннему изучению деятельности предприятия индустрии гостеприимства, на котором он проходил практику. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций, выполняемых на данном предприятии индустрии гостеприимства. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных видах деятельности базового предприятия.

Отчет по учебной практике должен включать следующие разделы:

- титульный лист;
- задание по учебной практике;
- содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов;
- введение;
- разделы основной части;
- заключение по результатам собранного практического материала;
- список использованных источников;
- приложения (если таковые имеются).

Отчет должен быть грамотно написан и правильно оформлен. Он должен быть выполнен на компьютере на одной стороне листа формата А4, с соблюдением следующих полей: верхнее – 2 см., нижнее – 2 см., левое – 3 см., правое – 1,5 см. Размер абзацного отступа – 5 знаков. Общий объем отчета не менее 30 страниц машинописного текста через полтора интервала, шрифт 14, Times New Roman. Страницы отчета должны быть пронумерованы в правом верхнем углу. Задание на учебную практику не включается в общую нумерацию страниц.

Каждый раздел отчета должен иметь порядковый номер и заголовок, располагаемые по ширине и выделенные полужирным шрифтом. В пределах каждого раздела выделяются подразделы в соответствии с программой практики. Каждая глава отчета, а также введение, заключение, список использованных источников и приложения должны начинаться с новой страницы.

Список используемых источников должен содержать перечень литературных источников, правовых актов, источников статистических данных и иных опубликованных документов и материалов, использованных при выполнении работы по практике. Каждому источнику присваивается порядковый номер, и приводятся его выходные данные. Количество источников должно быть не менее 30.

Приложения включают в пронумерованном порядке те формы и таблицы, которые не вошли в основной текст отчета по практике. По тексту отчета на них делаются ссылки. Отчет по учебной практике оформляется и сдается на кафедру.

Результаты прохождения практики оцениваются и учитываются в порядке, установленном организацией. По окончании учебной практики не позднее, чем за неделю до назначенной даты его защиты, студент-практикант должен сдать на проверку руководителю отчет. День и время защиты отчета по практике устанавливаются с учетом графика учебного процесса. Прием отчета по практике осуществляется членами комиссии, назначенной заведующим кафедрой из числа преподавателей кафедры. Комиссия аттестует студента на основании письменного отчета и характеристики руководителя практики от предприятия. Оценка выставляется с учетом фактического выполнения программы и заданий практики, содержания и правильности оформления отчета, ответов на вопросы в ходе защиты отчета. По итогам аттестации выставляется зачет («зачтено», «не зачтено») для обучающихся всех форм обучения. При оценке итогов работы студента на практике принимается во внимание характеристика, данная ему руководителем практики от предприятия, учреждения, организации.

Не оформивший документы на прохождение практики и не прошедший практику студент, к защите отчета не допускается.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время. Не выполненная программа практики без уважительной причины или неудовлетворительная оценка считаются академической задолженностью студента.

### **Критерии оценки знаний при защите отчета по практике**

- 1) «зачтено» с отметкой «отлично» выставляется обучающемуся:
  - полностью выполнившему задания, предусмотренные программой учебной

практики;

- умело и творчески решающему профессиональные задачи; способному грамотно выполнять основные виды деятельности, определяемые требованиями ФГОС ВО;

- подтвердившему достаточную компетентность в вопросах методологии проведения научного исследования, в обобщении, истолковании и оформлении результатов проведенного исследования;

- овладевшему организаторскими, коммуникативными, в том числе речевыми, а так же оценочно-рефлексивными умениями;

- строящему свои отношения с педагогами и с коллегами на доверии, уважении;

- требовательному, справедливому к себе и к другим;

- стремящемуся преодолеть допущенные ошибки и недостатки.

2) «зачтено» с отметкой «хорошо» выставляется обучающемуся:

- полностью выполнившему программу практики в соответствии с критериями, перечисленными выше, но при этом обучающимся допущены незначительные ошибки, просчеты, а также недочеты в оформлении отчетных материалов.

3) «зачтено» с отметкой «удовлетворительно» выставляется обучающемуся:

- полностью выполнившему программу практики, но не проявившему творческого подхода, необходимого уровня активности в научно-исследовательской и практической деятельности;

- результаты научного исследования которого могут содержать неточные обобщения, ошибочные умозаключения, которые обучающийся не стремился исправить;

- использовавшему в практической деятельности ограниченный инструментарий, допускавшему ошибки;

- испытывающему затруднения в коммуникативной деятельности и не стремящемуся от них избавиться;

- допускавшему незначительные нарушения в выполнении профессиональных обязанностей.

4) «не зачтено» с отметкой «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся:

- не полностью и/или некачественно выполнившему программу практики;

- допускавшему серьезные нарушения трудовой дисциплины;

- коммуникативная и речевая культура которого не соответствуют предъявляемым требованиям.

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

### а) основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>

2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>

3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

4. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 208 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>

**б) дополнительная литература**

1. Наумов В.Н. Основы предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: Учебник / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 313 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411733>

2. Андреева А. В. Методология социально-культурной деятельности и современные социокультурные практики [Электронный ресурс] /Андреева А.В., Жуковская Л.Н., Костылев С.В. и др. - Краснояр.: СФУ, 2014. - 128 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=550241>

**в) информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»**

Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>

Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>

Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

Научная электронная библиотека [www.eLIBRARY.RU](http://www.eLIBRARY.RU) – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: // <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fol2;>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

## 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по практике, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по практике, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации;
- контролировать результаты обучения;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой практики;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

### 9.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-lite codec»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для работы с архивами «7zip»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Офисный пакет «WPS office»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение

### 9.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

3. Электронная библиотечная система «Лань» (<http://e.lanbook.com>)

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения учебной практики

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<b>Специальные помещения</b>		
<p>Аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-11, 3-12, 3-15, 3-16, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>Переносное мультимедий-ное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p>	<p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <p>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015;</p> <p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <p>1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»;</p> <p>2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»;</p> <p>3. Офисный пакет «WPSoffice»;</p> <p>4. Программа для работы с архивами «7zip»;</p> <p>5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».</p>
<b>Помещения для самостоятельной работы</b>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: ауд. 3-11, 3-16 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедий-ное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p> <p>Читальный зал имеет 60 посадочных мест, оснащен 15 компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой.</p>	<p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <p>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015;</p> <p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <p>1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»;</p> <p>2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»;</p> <p>3. Офисный пакет «WPSoffice»;</p> <p>4. Программа для работы с архивами «7zip»;</p> <p>5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».</p>

Для инвалидов и лиц с ОВЗ форма проведения практики устанавливается с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Выбор места прохождения практики для инвалидов и лиц с ОВЗ производится с учетом требований их доступности для данных обучающихся в соответствии с нозологией и рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программы реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. Инвалид или лицо с ОВЗ предоставляют рекомендации медико-социальной экспертизы, индивидуальную программу реабилитации при приеме на обучение в университет по своему усмотрению.

При направлении инвалида и обучающегося с ОВЗ в организацию для прохождения предусмотренной учебным планом практики университет согласовывает с организацией условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимися-инвалидами и лицами с ОВЗ трудовых функций. Учет индивидуальных особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ может быть отражен в индивидуальном задании на практику. Места проведения практик для лиц с ОВЗ и инвалидов должны быть оснащены необходимым оборудованием в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего образования в ФГБОУ ВО «МГТУ».

**Дополнения и изменения в рабочей программе  
за 2020/2021 учебный год**

В рабочую программу \_\_\_\_\_ Ознакомительная практика (учебная практика)  
(наименование практики)

для направления (специальности) 43.03.01 Сервис  
профиль Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством  
(номер направления (специальности))

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
маркетинга, сервиса и туризма  
(наименование кафедры)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись)

А. Р. Кумпилова  
(Ф.И.О.)