

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 11.05.2023 19:05:30
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a

Аннотация

**рабочей программы учебной дисциплины Б2.В.02(П) Сервисная практика
в направлении подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис
профиль подготовки «Сервис и управление жилищно-коммунальным
хозяйством»**

Цели сервисной (производственной) практики: углубление и закрепление теоретических и практических знаний обучающихся по вопросам сервисной деятельности предприятия жилищно-коммунальной сферы. Производственная практика позволит обучающимся приобрести навыки самостоятельного анализа прогрессивных форм обслуживания клиентов, определять приоритетные направления развития сервисной деятельности. В период прохождения производственной практики обучающиеся получают возможность адаптироваться к условиям предстоящей профессиональной деятельности, приобрести опыт межличностных отношений, умение самостоятельно принимать решения в сложной, быстро меняющейся среде и убедиться в необходимости и важности исследовательской деятельности.

Задачи практики:

- закрепление теоретических знаний, полученных в процессе изучения курсов, связанных с предприятиями сферы сервиса ЖКХ;
- формирование представления об организационной структуре, а также основных задачах и принципах работы и функционирования предприятий сферы сервиса ЖКХ;
- изучение специфики функционирования предприятий сферы сервиса на практике;
- приобретение практических навыков работы на предприятии сервисного профиля;
- расширение кругозора в результате изучения специфики работы предприятия.
- формирование навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности;
- комплексное формирование профессиональных компетенций.

Основные этапы организационно-управленческой практики: подготовительный, основной, научно-исследовательский, заключительный.

Сервисная (производственная) практика входит в БЛОК 2 «Практики», части, формируемой участниками образовательных отношений профессионального цикла ОПОП и является обязательным видом учебных занятий бакалавров.

В результате прохождения организационно-управленческой практики у обучающегося формируются компетенции, предусмотренные ФГОС ВО:

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.

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.

УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.

УК-9.2. Применяет методы планирования для достижения текущих и долгосрочных экономических и финансовых целей, использует финансовые инструменты и методы экономических расчетов для обоснования и принятия хозяйственных решений в различных областях жизнедеятельности, управляет финансовыми ресурсами и контролирует собственные экономические риски.

УК-9.3. Обосновывает экономически, финансово грамотное поведение индивида как гражданина вне зависимости от его профессиональной деятельности.

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

профессиональные компетенции (ПК):

ПКУВ-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности;

ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение

ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

ПКУВ-2. Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом;

ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения

ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями

ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов

ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

ПКУВ-3. Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома

ПКУВ-3.1. Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома

ПКУВ-3.2. Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме

ПКУВ-3.3. Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома

ПКУВ-4. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПКУВ-4.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

ПКУВ-4.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

ПКУВ-4.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

ПКУВ-5. Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти

ПКУВ-5.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом

ПКУВ-5.2. Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации

ПКУВ-5.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации

ПКУВ-6. Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

ПКУВ-6.1. Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ

ПКУВ-6.2. Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил

ПКУВ-6.3. Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

ПКУВ-7. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПКУВ -7.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами

ПКУВ – 7.2. Применяет методы управления проектами

ПКУВ – 7.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

В результате прохождения организационно-управленческой практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения

знать:

экономические способы оценки эффективности результатов деятельности компаний в сфере ЖКХ; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии сервисного предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; стандартные задачи профессиональной деятельности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

уметь:

применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом региональных и демографических факторов, организовывать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; применять полученные знания в профессиональной сфере деятельности, разрабатывать и применять инновации в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологии в процесс предоставления услуг.

владеть:

способами расчета эффективности деятельности результатов предприятий сервиса ЖКХ; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы фирмы сферы сервиса ЖКХ; знаниями в профессиональной сфере деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями, в том числе с учетом социальной политики государства; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг.

Сервисная практика реализуется посредством самостоятельной работы под руководством преподавателя, непосредственной работы на базе практики и самостоятельной работы обучающихся. Завершается практика защитой отчета.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 216 часов, 6 зачетные (х) единиц(ы).

Вид промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Разработчик
доцент кафедры _____

В.А. Киселев

Зав. выпускающей кафедрой

А. Р. Кумпилова
сп сп

