

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 12.05.2023 09:55:00
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a5170d

Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины Б2.В.02(П) Сервисная практика направленной 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:

- углубление знаний по анализу внутренней и внешней среды компании;
- приобретение практических навыков по сбору и обработке информации, использованию современных средств обработки информации;
- формирование способностей, необходимых для организации маркетинговых исследований;
- овладение навыками по структурированию задач и определению стратегий достижения поставленной цели в области сервиса жилищно-коммунальной сферы;
- знакомство с тенденциями международного и российского рынка услуг в сфере жилищно-коммунального сервиса;
- привить навыки обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности;
- комплексное формирование профессиональных компетенций;
- развитие способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- использование методов научного прогнозирования спроса сервисных услуг на долгосрочный период и мониторинга рынка услуг;
- умение использовать способы, средства, критерии для реализации информационных технологий в сервисной деятельности.

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.

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.

профессиональные компетенции, установленные ВУЗом (ПКУВ):

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.Организовывает 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

По окончании учебной практики обучающийся должен

Знать:

социальную значимость будущей профессии и круг своих будущих профессиональных обязанностей; методы и методику самообразования; содержание всех этапов процесса маркетинговых исследований; принципы, методы и цели изучения рыночных сегментов, процесса формирования выборки; основные методы исследования конкурентов; способы расчета основных рыночных показателей; требования к подготовке информационно-аналитических материалов; принципы, содержание и организацию профессиональной деятельности; базовые подходы к анализу основных социальных, культурных, экономических, технологических показателей функционирования организаций сферы сервиса жилищно-коммунального хозяйства.

Уметь:

применять на практике приемы составления научных отчетов, обзоров, аналитических карт и пояснительных записок; профессионально проводить маркетинговые исследования; разрабатывать основные инструменты для сбора маркетинговой информации, обрабатывать и анализировать результаты проведенных исследований; готовить предложения по товарной политике на основе сопоставительного анализа параметров конкурентоспособности услуг; применять в производственной социокультурной деятельности базовые профессиональные знания по сервису; применять современные информационные технологии для формирования баз данных в своей предметной области; научно анализировать социально-значимые проблемы и процессы, использовать на практике методы гуманитарных, социальных и экономических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности; использовать в социальной, познавательной и профессиональной деятельности навыки работы с персональным компьютером, программным обеспечением и сетевыми ресурсами.

Владеть:

навыками и приемами профессионального общения; навыками работы с информацией; методикой анализа процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности; навыками поиска, сбора, систематизации, анализа и использовании вторичной и первичной (оперативной) маркетинговой информации; навыками проведения кабинетных и полевых маркетинговых исследований; способностью анализировать операционную (производственную) деятельность организации.

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

Зав. выпускающей кафедрой



А. Р. Кумпилова