

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 12.05.2023 09:58:31  
Уникальный программный ключ:  
faa404d1aeb2a023b5f4a

## Аннотация

**рабочей программы учебной дисциплины Б2.В.02(П) Сервисная практика  
направленная на подготовку 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*

Индикаторы достижения компетенций:

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*

Индикаторы достижения компетенций:

УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством.

Ожидаемые результаты решения выделенных задач.

УК-2.2. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм.

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*

Индикаторы достижения компетенций:

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)*

Индикаторы достижения компетенций:

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*

Индикаторы достижения компетенций:

УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем.

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. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении для выполнения поставленной цели.

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

Индикаторы достижения компетенций:

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*

Индикаторы достижения компетенций:

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 в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов*

Индикаторы достижения компетенций:

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; предлагает мероприятия по предотвращению

чрезвычайных ситуаций различного происхождения.

УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) и военных конфликтов.

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

Индикаторы достижения компетенций:

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 расчётов 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*

Индикаторы достижения компетенций:

УК-10.1. Использует в профессиональной сфере действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией

УК-10.2. Использует в социальной и профессиональной сферах навыки взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции.

***профессиональные компетенции, установленные ВУЗом (ПКУВ):***

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

Индикаторы достижения компетенций:

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*

Индикаторы достижения компетенций:

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*

Индикаторы достижения компетенций:

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*

Индикаторы достижения компетенций:

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*

Индикаторы достижения компетенций:

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*

Индикаторы достижения компетенций:

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 окончанию 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; модель потребительского поведения, процедуру подготовки и заключения контрактов, организации оптимальной процедуры закупок и поставок; принципы управления рисками

проекта; методики управления временем и стоимостью проекта; методы контроля за ходом реализации проекта.

**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