

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



С.К. Ещугова  
2020г.



май 20 20 г

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** **Б2.В.01(П) Организационно-управленческая 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.

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

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

*Цель* организационно-управленческой практики (далее производственная практика) – формирование нового знания, развитие способностей и практических профессиональных умений, накопление навыков научно- исследовательской работы, а также закрепление, расширение, систематизация и обобщение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин учебного плана, подготовка обучающихся к осознанной, углубленной, самостоятельной работе научного характера в выбранной области профессиональной деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и практической подготовкой обучающихся и получения ими опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций. В ходе производственной практики обучающиеся реализуют полученные знания и получают профессиональные умения в учреждениях сферы управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, исследовательскими лабораториями, управляющих органах сферы жилищно-коммунального хозяйства, сети предприятий жилищно-коммунального хозяйства муниципальных образований Республики Адыгея.

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

- 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.

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

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

Производственная практика входит в раздел учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством Б2. «Практика» части, формируемой участниками образовательных отношений (Б2.В.01(П) «Организационно-управленческая практика») ФГОС ВО 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 на 2 курсе в 4-м семестре на очной и зочной формах обучения.

Производственная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые бакалаврами в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию универсальных, 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:* производственная 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.

***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, организует 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

По окончанию производственной 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 культуролога; базовые подходы к анализу основных социальных, культурных, экономических, технологических показателей функционирования организаций.

***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.

#### 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	4 семестр	6	9	324	Зачет с оценкой
ЗФО	4 семестр	6	9	324	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 4 часа (0,11 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 14 часов (0,39 з.е.).</p> <p><b>Трудоемкость (ЗФО):</b> всего 18 часов (0,5 з.е.). Из них 0,32 часа (0,008 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 17,68 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 252 часа (7,0</p>	28 дней

		з.е.). Из них 56 часов (1,55 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 146 часов (5,45 з.е.). <b>Трудоемкость (ЗФО):</b> всего 252 часа (7,0 з.е.). Из них 4,6 часа (0,127 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 247,4 часа (6,873 з.е.).	
3.	Научно-исследовательский	Изучение, обработка и систематизация научно-исследовательского материала согласно заданию. <b>Трудоемкость (ОФО):</b> всего 36 часов (0,99 з.е.). Из них 8 часов (0,22 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 28 часов (0,77 з.е.). <b>Трудоемкость (ЗФО):</b> всего 36 часов (0,99 з.е.). Из них 0,64 часа (0,017 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 35,26 часов (0,973 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>Трудоемкость (ОФО):</b> всего 18 часов (0,5 з.е.). Из них 4 часа (0,11 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 14 часов (0,39 з.е.). <b>Трудоемкость (ЗФО):</b> всего 18 часов (0,5 з.е.). Из них 0,32 часа (0,008 з.е.) под руководством преподавателя. Самостоятельная подготовка обучающихся 17,68 часов (0,49 з.е.).	2 дня
Итого		324/9,0 з.е.	6 недель/ 36 дней

### 6. Формы отчетности по учебной практике

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

Дневник производственной 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
2	2	Ознакомительная практика
3	4	Концепции современного естествознания
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
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>		
2	2	Ознакомительная практика
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
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
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
2	2	Ознакомительная практика
3	7	Менеджмент в жилищно-коммунальной сфере
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
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
2	2	Ознакомительная практика
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
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
2	2	Ознакомительная практика
3	3	Культурология
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
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
2	2	Ознакомительная практика
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
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
2	2	Ознакомительная практика
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
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	Ознакомительная практика
4	4	Безопасность жизнедеятельности
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
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>ПКУВ-1: способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</b>		
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
5	5	Организация и планирование предприятий сервиса
6	6	Сервисная практика
6	7	Методы принятия управленческих решений
6,7	6,7	Организация обслуживания на предприятиях сервиса
7	8	Управление рисками в сервисной деятельности
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ПКУВ-2: способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом</b>		
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
5	5	Организация и планирование предприятий сервиса
5,6	7,8	Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы
6	7	Управления жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой
6	7	Антикризисное управление в сфере услуг
6	6	Сервисная практика
7,8	8,9	Техника и технологии сервиса 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>ПКУВ-3: способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</b>		
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
5	5	Эксплуатация и обслуживание жилой и коммерческой недвижимости
5	5	Управление и организация ремонта жилищного фонда
6	7	Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере
6	6	Сервисная практика
7	7	Энергетическое обследование оборудования, инженерных систем, объектов недвижимости
7	7	Эксплуатация и обслуживание общего имущества многоквартирного дома
7,8	8,9	Техника и технологии сервиса 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>ПКУВ-4: способен к разработке и совершенствованию системы клиентских</b>		

<b>отношений с учетом требований потребителя</b>		
4	6	Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
6	6	Сервисная практика
7	8	Рынок недвижимости
7,8	8,9	Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке услуг
8	9	Формирование клиентурных отношений в сервисе
8	9	Поведение потребителей на рынке услуг
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ПКУВ-5: способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти</b>		
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
6	6	Сервисная практика
7	8	Документационное обеспечение жилищно-коммунальной сферы
7	8	Управление документооборотом
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ПКУВ-6: способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</b>		
3	3	Экология
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
5	6	Правовое регулирование в жилищно-коммунальном хозяйстве
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>ПКУВ-7: способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</b>		
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Организационно-управленческая практика</b>
6	6	Сервисная практика
6,7	6,7	Проектный практикум
6,7	6,7	Бизнес-планирование предприятий жилищно-коммунальной сферы
7	8	Анализ деятельности предприятия жилищно-коммунального хозяйства
7	8	Эффективность коммерческой деятельности
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</p>					



<p>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</p>					
<p><b>Знать:</b> необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач.</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Собеседование
<p><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</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<p><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</p>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

прогноза развития экономических 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 деятельности	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

<p><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</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-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.  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 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.  УК-4.5.Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.</p>					
<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</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>Проведение занятия, отчет</p>
<p><b>Уметь:</b> вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке;</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	

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					
<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	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<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>					
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.					
<b>Знать:</b> основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Проведение занятия, отчет
<b>Уметь:</b> расставлять приоритеты профессиональной деятельности и	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются	Сформированные умения	

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			небольшие ошибки		
<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 социальной и профессиональной деятельности, для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личностных, жизненных целей	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<b>Владеть:</b> средствами и методами	Частичное владение	Несистематическое	В систематическом	Успешное и	

укрепления индивидуального здоровья и физического самосовершенствования	навыками	применение навыков	применении навыков допускаются пробелы	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	
<b>Владеть:</b> идентифицировать опасные факторы в разных сферах жизни; - оценивать степень опасности возможных последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения;	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

- применять индивидуальные и коллективные средства защит					
<b>ПКУВ-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</b> ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует 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					
<b>Знать:</b> - основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации; - методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса; - структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Собеседование



аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.					
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам;</li> <li>прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства;</li> <li>- выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.</li> <li>производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управленческого решения в</li> </ul>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

<p>деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять краткосрочные планы сервисной деятельности;</li> </ul> <p>формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.</p>					
<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;</li> <li>- навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг;</li> <li>- приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего</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>	

запросам потребителя.					
<b>ПКУВ-2.Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом</b>					
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					
<b>Знать:</b> - методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM систем; - управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов; - правила производства работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома; правила предоставления коммунальных ресурсов; - законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности; правила и нормы	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Собеседование

технической эксплуатации					
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях;</li> <li>- организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями;</li> <li>- выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутридомовых инженерных систем;</li> <li>- разрабатывать варианты решений по корректировке взаиморасчетов с подрядными организациями, ресурсоснабжающими организациями, оценивать последствия их реализации;</li> <li>- составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы.</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 разработки системы мотивации работников в повышении</li> </ul>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков	Успешное и систематическое применение навыков	

<p>качества выполняемых работ; эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ и предоставления коммунальных ресурсов; согласования и заключение договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, арендаторами, собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме;</li> <li>- навыками ведения пообъектного учета расходов на содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества и на оплату коммунальных ресурсов; навыками подготовки документов для составления проектов договоров с собственниками и пользователями помещений, подрядными и ресурсоснабжающими организациями;</li> <li>- навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры.</li> </ul>			<p>допускаются пробелы</p>		
<p><b>ПКУВ-3.Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</b></p> <p>ПКУВ-3.1.Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</p> <p>ПКУВ-3.2. Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и</p>					

<p>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</p>					
<p><b>Знать:</b>  - нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие планирование работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; технологию и организацию работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации; основы технико-экономического и оперативно-производственного планирования;  - технологию и организацию работ по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности многоквартирного дома; методы повышения энергоэффективности многоквартирных домов;  - принципы, методы, инструменты, технологии взаимодействия с собственниками, государственными и муниципальными органами власти и управления, партнерами по реализации программ технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; принципы, закономерности, особенности ведения переговоров.</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>Виды деловой переписки; содержание и взаимосвязь факторов внешнего влияния на поведение потребителя (культурное и социальное окружение, референтные группы, семья).</p>					
<p><b>Уметь:</b>  - готовить отчеты о состоянии материальных ресурсов и потребностей в их пополнении (возмещении) для технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; анализировать выполнение плана деятельности подразделения по эксплуатации и обслуживанию общего имущества; оценивать результаты исполнения договоров подрядными и ресурсоснабжающими организациями по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома;  - анализировать информацию о способах обеспечения безопасных условий проживания; обеспечивать выполнение санитарных норм и правил проживания в многоквартирном доме;  - прогнозировать развитие событий; предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; принимать решения в нестандартных ситуациях; проводить переговоры, консультации; анализировать и планировать деятельность; работать с</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	

документами, составлять отчеты по итогам деятельности.					
<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками оценки текущего состояния общего имущества многоквартирного дома; разработки планов проведения комплекса работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; планирования расходования ресурсов для выполнения планов структурного подразделения; организации подготовки документов для заключения договоров по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома;</li> <li>- навыками подготовки и реализации комплекса работ (мероприятий) по обеспечению безопасных условий проживания в многоквартирном доме; разработки и выполнения мероприятий по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия жильцов многоквартирного дома; разработки мероприятий по повышению энергоэффективности многоквартирного дома; разработки и выполнения мероприятий по улучшению благоустройства многоквартирного дома;</li> <li>- навыками обеспечения собственников помещений информацией, связанной с</li> </ul>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



<p>технической эксплуатацией и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома; организации взаимодействия с органами местного самоуправления, органами государственной власти, подрядными и ресурсоснабжающими организациями; консультирование собственников по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома.</p>					
<p><b>ПКУВ-4. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</b>          ПКО-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</p>					
<p><b>Знать:</b>          - клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности, технологии процесса обслуживания, взаимодействие сервисных операций, основу организации клиентских отношений;          - основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы организации исследования потребительских и профессиональных рынков товаров и услуг;          - модель потребительского поведения, сущность обслуживания, терминологию сервисной деятельности, функции сферы сервиса; технологии исследования внутренней и внешней среды</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>

организаций сферы сервиса ЖКХ.					
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации;</li> <li>применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности;</li> <li>- разрабатывать системы клиентских отношений; планировать и осуществлять мероприятия, направленные на процесс обслуживания потребителя услуг, соблюдать требования современного этикета;</li> <li>- достигать высокого уровня удовлетворенности потребителей на основе принципов и инструментов маркетинга; использовать методы оценки и выявления резервов экономии от оптимизации движения и использования материального и других потоков на предприятии.</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>- методами управления предприятием сферы ЖКХ; навыками принятия управленческого решения;</li> <li>- навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; методологией измерения эффективности деятельности</li> </ul>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

<p>предприятия сервиса ЖКХ; - навыками применения системного, процессного и ситуационного подходов при принятии управленческого решения; методикой организации процесса сервиса предприятий жилищно-коммунальной сферы.</p>					
<p><b>ПКУВ-5.Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти</b>  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</p>					
<p><b>Знать:</b> - передовой опыт компаний в сфере административно-хозяйственного управления; стандарты раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирным домом, общие требования законодательства к договорам; порядок вступления в договорные отношения; заключение договоров; исполнение договорных обязательств; общие положения об обязательствах; - методы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; - основы Стандарта раскрытия информации управляющей организацией; основные показатели финансово-хозяйственной</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>деятельности управляющей организации; порядок формирования о стоимости работ (услуг) управляющей организации.</p>					
<p><b>Уметь:</b>  - консультировать собственников помещений в многоквартирном доме и их представителей (от ТСЖ, ЖСК, ЖК) по вопросам управления многоквартирным домом; готовить презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки о деятельности управляющей организации; структурировать договора по осуществляемым видам деятельности; производить оценку исполнения условий договора; подготавливать дополнения к основному договору; определять цену договора;  - участвовать в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации;  - определять состав и содержание информации о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме; определять состав, сроки и периодичность размещения информации поставщиками</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	

информации в ГИС ЖКХ					
<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками установления деловых связей с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом; навыками представления интересов управляющей организации в органах исполнительной власти на местах; навыками в конструировании договоров; технологией по вступлению в договорные отношения; механизмами заключения (подписания) договоров; механизмами досрочного расторжения договора;</li> <li>- навыками осуществления процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;</li> <li>- навыками подготовки и размещения информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации и в системе ГИС ЖКХ.</li> </ul>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<p><b>ПКУВ-6 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</b></p>					
<p>ПКУВ-6.1. Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ</p> <p>ПКУВ-6.2. Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил</p> <p>ПКУВ-6.3. Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>					

<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативно-техническую документацию всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующую требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры;</li> <li>правила охраны труда при проведении контроля эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности;</li> <li>- основные положения Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда; состав технической документации; условия и порядок переоборудования жилых и нежилых помещений; основные положения Федерального закона «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; структуру национальных стандартов «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами»;</li> <li>- обязательные виды деятельности, регламентирующие Управление объектами жилой и коммерческой недвижимости; оценивать эффективность управления объектами недвижимости;</li> <li>классифицировать виды объектов</li> </ul>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Собеседование
--	----------------------	-----------------	--	---------------------------------------	---------------

недвижимости.					
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать организационные и технические мероприятия; вести учет использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов; составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы;</li> <li>- реализовывать единую и эффективную систему управления и содержания многоквартирных домов, обеспечивающую их нормативное техническое состояние, безопасную эксплуатацию и комфортные условия проживания, а так же выполнять требования, установленные в технических регламентах, санитарно-эпидемиологических правилах и в Жилищном кодексе;</li> <li>- определять обязательные виды деятельности, регламентирующие Управление объектами жилой и коммерческой недвижимости; оценивать эффективность управления объектами недвижимости; классифицировать виды объектов недвижимости.</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 контроля надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; соответствия использования зданий целям назначения; своевременного</li> </ul>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

<p>выполнения установленного объема ремонтно-строительных работ, качества, соблюдения строительных норм, технических условий и технологии производства работ;</p> <p>- навыками организации контроля соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил; разрабатывать мероприятия, направленные усиление противопожарной защиты предупреждение пожаров;</p> <p>- навыками сбора и обобщения требований законодательства в части осуществляемого вида деятельности; навыками оформления документов по переустройству, перепланировке жилых помещений.</p>					
<p><b>ПКУВ-7 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</b></p> <p>ПКУВ -7.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами</p> <p>ПКУВ – 7.2. Применяет методы управления проектами</p> <p>ПКУВ – 7.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>					
<p><b>Знать:</b></p> <p>- : основные принципы и методы организации, планирования и управления проектами; терминологию и основные нормы, и стандарты, регулирующие деятельность организаций в области планирования и управления проектами; порядок разработки сметы проекта;</p> <p>- методы и средства управления проектами; принципы разработки</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>концепции и целей проекта; процедуру структуризации проекта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>					
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать процесс сервиса и выполнять проекты; проектировать процессы предоставления услуг сервисного предприятия; осуществить системное планирование проекта на всех фазах его жизненного цикла; рассчитать график проекта с помощью инструментов календарного и сетевого планирования;</li> <li>- управлять взаимодействиями в проекте; обеспечить эффективный контроль и регулирование, а также управление изменениями; использовать программные продукты для целей управления проектами;</li> <li>- применять полученные в процессе обучения знания в практической деятельности по планированию и организации проектов в организациях.</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 командной работы в проектах; выбора ресурсов и средств проекта с учетом требований</li> </ul>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются	Успешное и систематическое применение навыков	

<p>потребителя; методами планирования проектов; инструментарием бюджетирования проектов на различных этапах их реализации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- техникой самостоятельного управления несложными проектами;</li> <li>- навыками командной работы;</li> </ul> <p>способами анализа и расчетов проектных рисков, возникающих на разных стадиях проекта; методами контроля за ходом реализации проектов.</p>			<p>пробелы</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	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-7 УК-8 ПКУВ-1 ПКУВ-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	ПКУВ-3 ПКУВ-4 ПКУВ-5	Обработать и проанализировать результаты деятельности. Обобщить и систематизировать результаты, сформулировать выводы, подготовить заключение. Отчетные материалы: дневник практики, отчет по практике
4.	Заключительный	ПКУВ-6 ПКУВ-7	Подготовить отчетную документацию к защите, получить характеристику руководителя практики от организации. Отчетные материалы: дневник практики, отчет по практике.

**Примерные вопросы для собеседования**

1. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
2. Социальная природа услуг. Классификации услуг.
3. Классификация услуг по функциональной направленности.
4. Комплексная классификация услуг.
5. Теория организации обслуживания потребителей.
6. Процесс обслуживания потребителей.
7. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
8. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
9. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса ЖКХ.

10. Безопасность услуг сервисной деятельности в ЖКХ.
11. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности жилищно-коммунального хозяйства.
12. Нормативно-правовые документы по обслуживанию населения в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
13. Основные права потребителей услуг жилищно-коммунального хозяйства.
14. Участники сервисной деятельности в ЖКХ.
15. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
12. Формирование системы маркетинговой информации на предприятии.
13. Организация маркетинговых исследований на предприятии.
14. Бенчмаркинг как метод маркетинговых исследований.
15. Разработка процедуры маркетинговых исследований на предприятии.
16. Экспертные методы в маркетинговых исследованиях.
17. Использование количественных методов в маркетинговых исследованиях.
18. Морфологический метод в маркетинговых исследованиях.
19. Теория, методология и практика в маркетинговых исследованиях.
20. Методы сбора первичных данных в системе маркетинговых исследований.
21. Методы получения данных от респондентов.
22. Исследование потребительского спроса.
23. Исследование конкурентоспособности услуг.
24. Исследование конкурентоспособности предприятия.
25. Креативная деятельность и маркетинговые исследования.
26. Совершенствование коммерческой деятельности предприятия и маркетинговые исследования.
27. Маркетинговые исследования системы ценообразования на предприятии.
28. Исследование маркетинговых возможностей фирмы.
29. Исследование системы распределения услуг фирмы.
30. Исследование рекламной деятельности на предприятии.
31. Исследование системы стимулирования сбыта фирмы.
32. Исследование конкурентов фирмы.
33. Исследование потребителей.
34. Исследование фирменной структуры рынка.
35. Разработка товара и установление его цены.

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

1. Назовите цели и задачи практики.
2. Раскройте содержание программы практики (разделы).
3. Назовите основные правила техники безопасности при прохождении практики.
4. Раскройте структуру отчета по практике.
5. Назовите основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятия (организации).
6. Назовите основные методы сбора, обработки и анализа информации о деятельности предприятия (организации).
7. Охарактеризуйте цели, виды деятельности и организационно-правовую форму объекта практики.
8. Раскройте организационную структуру управления объекта практики.
9. Назовите основные учредительные документы и локальные акты по организации деятельности объекта практики.
10. Дайте характеристику организации производственного процесса объекта практики.
11. Дайте характеристику документооборота объекта практики.
12. Дайте характеристику подразделений объекта практики.
13. Дайте характеристику результатов деятельности объекта практики за отчетный год.

14. Раскройте содержание функциональных обязанностей по должности на практике.
15. Дайте характеристику информационной базы деятельности объекта практики.
16. Сформулируйте основные проблемы в деятельности объекта практики на современном этапе.
17. Дайте рекомендации по совершенствованию деятельности объекта практики.

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

Текущий контроль прохождения производственной 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 производственной практики сдается отчет с выполненным заданием на производственную 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 производственной 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 производственной практике должен включать следующие разделы:

- титульный лист;
- задание по производственной 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, располагаться по ширине и выделяться 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 производственной 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 производственной 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/fo12;>

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. Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>Переносное мультимедийное 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: 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 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 мультимедийное 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: 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 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 \_\_\_\_\_ Организационно-управленческая 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.)