



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ



Директор

В.Е. Жидков

«20» августа 2019 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ОПОП «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»

Направление 43.03.01 Сервис

Форма и срок освоения ОП:

очная (4 года);

заочная (4 года 6 месяцев);

очно-заочная (4 года 6 месяцев).

Вид практики: учебная практика

Тип практики: ознакомительная практика

Способ проведения практики - стационарная

Объем практики - 3 з.ед.

Продолжительность практики - 108 часа

Форма контроля: зачет с оценкой - 1 курс

Год начала подготовки - 2019

Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Разработчики программы:

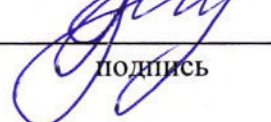
Профессор кафедры «ТС» _____  Д.Е. Давыдянц
подпись

Доцент кафедры «ТС» _____  И.П. Макеенко
подпись

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технический сервис». Протокол № 1 от 28.08.2019 г.

И.о заведующего выпускающей
кафедры «ТС» _____  М.Ф. Горяинов
подпись

Рецензент:

Директор ООО «Взлет Ставрополье» _____  В.Е. Седехин
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3. Место практики в структуре ОП	6
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	6
5. Структура и содержание практики	7
6. Формы отчетности по практике	7
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
7.3 Шкалы оценивания	10
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	11
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.....	12
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики	13
9 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	14
10 Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.....	14

В соответствии с требованиями ФГОС3++, приказом Минобрнауки России от 27.11.2013 № 1383 (ред. от 15.12.2017), а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки

43.03.1 Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) и профессиональных компетенций обучающихся.

Целью учебной практики является создание у студентов общего представления о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителями услуг, о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей услуги, закрепление теоретических знаний, полученных студентом в институте по основным процессам.

Задачи учебной практики:

1. Изучение процесса оказания услуг как системы взаимосвязанных технологических процессов;
2. Приобретение знаний и навыков по организации, управлению как отдельными сотрудниками, так и предприятием в целом;
3. Изучение экономики и организации производства, охраны труда в масштабах предприятия;
4. Изучение нормативно-правовой документации, регулирующей деятельность предприятий сервиса;
5. Формирование аналитических умений в сфере профессиональной деятельности, приобретение навыков выявления позитивных и негативных тенденций в сервисе;
6. Овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
7. Приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице

2.1.

Таблица 2.1 - Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
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	Знать круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Определяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
	УК-2.2	Уметь анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	
	УК-2.3	Владеть методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1	Знать подходы к оценке качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
	ОПК-3.2	Уметь внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами	
	ОПК-3.3	Владеть навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством деятельности	
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1	Знать нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Применяет в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
	ОПК-6.2	Уметь применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.О.01.01(У)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Психология личности и групп Культура устной и письменной речи

Математика

Основы социального государства

Информатика

Сервисология

Сервисная деятельность

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Менеджмент в сервисе

Информационные технологии в сервисе

Философия

Методы научных исследований

Психологический практикум

Профессиональная этика и этикет

Речевая коммуникация

Экономика организации

Компьютерный практикум

Сервисная практика

Выпускная квалификационная работа бакалавра

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е)

Продолжительность - 108 ч

Тип практики: Ознакомительная практика

Способ проведения: стационарная

5. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Таблица 5.1 Структура прохождения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала
4	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

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

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

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

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами

Таблица 7.1 Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	УК-2 ОПК-3 ОПК-6	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики
2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	УК-2 ОПК-3 ОПК-6	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	УК-2 ОПК-3 ОПК-6	Практические занятия в лаборатории кафедры и в аудитории для самостоятельной работы	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление	УК-2	Проверка правильности	Защита отчета по

	отчета, дневника, характеристики, защита отчета	ОПК-3 ОПК-6	выполнения задания и оформления отчета	практике
--	-------------------------------------------------	----------------	----------------------------------------	----------

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в табл.7.2.

Таблица 7.2 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий, работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
УК-2	Знать	круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	Уметь	анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ		
	Владеть	методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах		
ОПК-3	Знать	подходы к оценке качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	Уметь	внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами		
	Владеть	навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством		

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий);
- материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) - 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);
- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) - 41-60 % от максимального количества баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа - менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, - 0 - 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

- выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью - 81-100% от максимального количества баллов.

- выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно - 61-80% от максимального количества баллов;

- выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне - 41-80% от максимального количества баллов;

- требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано - 0 - 40%% от максимального количества баллов.

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Координация деятельности подразделений сервисного предприятия.
2. Стандартизация различных видов услуг.
3. Международная стандартизация услуг.
4. Разработка стандартов обслуживания.
5. Расширение присутствия на освоенных рынках.
6. Стратегия развития услуги.
7. Стратегия развития новых рынков в сфере услуг
8. Стратегия диверсификации в сфере сервиса
9. Сегментационная стратегия в сфере сервиса
10. Стратегия фокусировки на издержках в сфере сервиса
11. Методы оценки эффективности сервисной стратегии.
12. Лояльность потребителей как показатель успешной стратегии сервисного предприятия.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре «Технический сервис», соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %)

выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Таблица 8.1 Методическое обеспечение дисциплины

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online»	
1	Сервисная деятельность : учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.ru/mdex.php?page=book&id=229143
2	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.ru/mdex.php?page=book&id=459497
3	Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.ru/mdex.php?page=book&id=457959
4	Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.ru/mdex.php?page=book&id=221313
5	Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В.А. Тётушкин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с. : ил.,табл., схем. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8265-1384-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.ru/mdex.php?page=book&id=445052
6	Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск : НГТУ, 2015. - 104 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2796-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.ru/mdex.php?page=book&id=438415
Электронная библиотечная система «Znanium»	
1	Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1
2	Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/430365
3	Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/23520 .
Электронная библиотечная система «IPR Books»	
1	Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнголец. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — 978-5-7782-2529-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45014.html
2	Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 284 с. — 978-5-394-01274-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52309.html
3	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/63244.html
4	Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75199.html

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень программного обеспечения:

2. Консультант Плюс
3. Microsoft Office 2010 Russian, Academic 478487,21.12.2010
4. Операционная система Windows и приложения Microsoft Office
5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
6. Информационно-правовая система «Законодательство России»
7. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации.

Аудитория К-602.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО» специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт.; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «iEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105; ультразвуковой расходомер SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вепрь» АБП4.2-230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломаслянный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС-203.2 , ИС-103; мобильные технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор Toshiba TDP-S8, экран ПРОЕКТА, телевизор SUPRA SVT-LC50FT900FL.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ



Директор

В.Е. Жидков

«20» августа 2019 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ОПОП «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»

Направление 43.03.01 Сервис

Форма и срок освоения ОП:

очная (4 года);

заочная (4 года 6 месяцев);

очно-заочная (4 года 6 месяцев).

Вид практики: учебная практика

Тип практики: ознакомительная практика

Способ проведения практики - стационарная

Объем практики - 3 з.ед.

Продолжительность практики - 108 часа

Форма контроля: зачет с оценкой - 1 курс

Год начала подготовки - 2019

Ставрополь
2019

Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Разработчики программы:

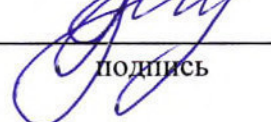
Профессор кафедры «ТС» _____  Д.Е. Давыдянц
подпись

Доцент кафедры «ТС» _____  И.П. Макеенко
подпись

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технический сервис». Протокол № 1 от 28.08.2019 г.

И.о заведующего выпускающей
кафедры «ТС» _____  М.Ф. Горяинов
подпись

Рецензент:

Директор ООО «Взлет Ставрополье» _____  В.Е. Седехин
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3. Место практики в структуре ОП	6
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	6
5. Структура и содержание практики	7
6. Формы отчетности по практике	7
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	8
7.1	
Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
7.1	
Показатели и критерии оценивания компетенций	8
7.2	
Шкалы оценивания	10
7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	11
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики	12
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики	13
9.	
Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	14

В соответствии с требованиями ФГОС3++, приказом Минобрнауки России от 27.11.2013 № 1383 (ред. от 15.12.2017), а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки

43.03.1 Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) и профессиональных компетенций обучающихся.

Целью учебной практики является создание у студентов общего представления о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителями услуг, о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей услуги, закрепление теоретических знаний, полученных студентом в институте по основным процессам.

Задачи учебной практики:

- 1. Изучение процесса оказания услуг как системы взаимосвязанных технологических процессов;**
- 2. Приобретение знаний и навыков по организации, управлению как отдельными сотрудниками, так и предприятием в целом;**
- 3. Изучение экономики и организации производства, охраны труда в масштабах предприятия;**
- 4. Изучение нормативно-правовой документации, регулирующей деятельность предприятий сервиса;**
- 5. Формирование аналитических умений в сфере профессиональной деятельности, приобретение навыков выявления позитивных и негативных тенденций в сервисе;**
- 6. Овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;**
- 7. Приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.**

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 - Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1	Знать: основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи.	Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
	УК-1.2	Уметь: применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами	
	УК-1.3	Владеть: навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач	
ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	ПК-2.1	Знать и осуществлять контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ	Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
	ПК-2.2	Уметь осуществлять контроль исполнения законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
	ПК-2.3	Владеть навыками применения законодательных актов и	

		правовых норм при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП,

Индекс Б2.В.01.01(У)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Психология личности и групп Культура устной и письменной речи Математика

Основы социального государства

Информатика

Сервисология

Сервисная деятельность

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля)

необходимо как предшествующее:

Менеджмент в сервисе Информационные технологии в сервисе Философия

Методы научных исследований Психологический практикум Профессиональная

этика и этикет Речевая коммуникация Экономика организации Компьютерный

практикум Сервисная практика

Выпускная квалификационная работа бакалавра

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е)

Продолжительность - 108 ч

Тип практики: Исследовательская практика

Способ проведения: стационарная

5. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Таблица 5.1 Структура прохождения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала
4	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и

дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

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

ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами

Таблица 7.1 Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	УК-1 ПК-2	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики
2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	УК-1 ПК-2	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	УК-1 ПК-2	Практические занятия в лаборатории кафедры и в аудитории для самостоятельной работы	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	УК-1 ПК-2	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в табл.7.2.

Таблица 7.2 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий, работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать	основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи.	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	Уметь	применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами		
	Владеть	: навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач		
ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов	Знать	осуществлять контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	Уметь	осуществлять контроль исполнения законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса		

коммунальной
инфраструктур
ы

	жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
Владеть	навыками применения законодательных актов и правовых норм при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

оформления отчета

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) - 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) - 41-60 % от

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа - менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, - 0 - 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

- выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью - 81-100% от максимального количества баллов.

- выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно - 61-80% от максимального количества баллов;

- выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне - 41-80% от максимального количества баллов;

- требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано - 0 - 40%% от максимального количества баллов.

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Структура и особенности рынка услуг.
2. Формирование благоприятного инвестиционного климата в сфере сервиса.
3. Управление в сфере сервиса.
4. Интернет, как инструмент реализации сервисной деятельности.
5. Области применения интернет технологий в сфере сервиса.
6. Инвестиции в информационные технологии.
7. Технические и социальные инновации в сфере услуг.
8. Инновации в развитии малого и среднего предпринимательства.
9. Виды инноваций в сфере услуг.
10. Основные концептуальные идеи обслуживания
11. Факторы влияния на выбор технологии оказания услуг.
12. Исследование технологий сервисного обслуживания в организации.
13. Технологические приемы обслуживания потребителей и их оценка.
14. Социальный имидж организации.
15. Визуальный имидж организации.
16. Бизнес-имидж сервисного предприятия.
17. Этапы формирования имиджа.
18. Сущность сервисной стратегии.
19. Конкурентные стратегии М. Поттера.

20. **Влияние сервисной стратегии**
21. **Характер и содержание стратегии сервисной деятельности.**
22. **Формирование и использование системы стратегического управления сервисной деятельностью.**
23. **Информационно-аналитическое обеспечение сервисной деятельности.**
24. **Принципы стратегического планирования сервисной деятельности.**
25. **Методы определения потенциальных конкурентных преимуществ.**
26. **Координация деятельности подразделений сервисного предприятия.**

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре ТС, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета,

предъявил положительной отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Таблица 8.1 Методическое обеспечение дисциплины

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online»	
1	Сервисная деятельность : учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.m/mdex.Dhp?Dage=book&id=229143
2	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.m/mdex.Dhp?Dage=book&id=459497
3	Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.m/mdex.php?page=book&id=457959
4	Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.m/mdex.php?page=book&id=221313
5	Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В.А. Тётушкин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с. : ил., табл., схем. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8265-1384-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.m/mdex.Dhp?Dage=book&id=445052
6	Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск : НГТУ, 2015. - 104 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2796-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://bibliodub.m/mdex.Dhp?Dage=book&id=438415
Электронная библиотечная система «Znanium»	
1	Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1
2	Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/430365
3	Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/23520 .
Электронная библиотечная система «IPR Books»	
1	Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнголец. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — 978-5-7782-2529-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45014.html

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных

2	Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 284 с. — 978-5-394-01274-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52309.html
3	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/63244.html
4	Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75199.html

систем

Перечень программного обеспечения:

2. Консультант Плюс
3. Microsoft Office 2010 Russian, Academic 478487,21.12.2010
4. Операционная система Windows и приложения Microsoft Office
5. Справочно правовая система «КонсультантПлюс»
6. Информационно-правовая система «Законодательство России»
7. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации.

Аудитория К-602.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО» специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «iEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105; ультразвуковой расходомер SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вебрь» АБП4.2-230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломасляный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС-203.2 , ИС-103; мобильные технические средства для

представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран ПРОЕКТА, телевизор SUPRA SVT-LC50FT900FL.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ



Директор

В.Е. Жидков

«29» *декабря* 2019 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ОПОП «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»

Направление 43.03.01 Сервис

Форма и срок освоения ОП:

очная (4 года);

заочная (4 года 6 месяцев);

очно-заочная (4 года 6 месяцев).

Вид практики: производственная практика

Тип практики: сервисная практика

Способ проведения практики - стационарная

Объем практики - 4 з.ед.

Продолжительность практики - 144 ч.

Форма контроля: зачет с оценкой - 3 курс

Год начала подготовки - 2019

Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Разработчики программы:

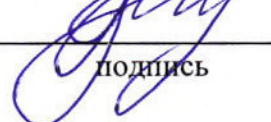
Профессор кафедры «ТС» _____  Д.Е. Давыдянц
подпись

Доцент кафедры «ТС» _____  И.П. Макеенко
подпись

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технический сервис». Протокол № 1 от 28.08.2019 г.

И.о заведующего выпускающей
кафедры «ТС» _____  М.Ф. Горяинов
подпись

Рецензент:

Директор ООО «Взлет Ставрополье» _____  В.Е. Седехин
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3. Место практики в структуре ОП	7
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	7
5. Структура и содержание практики	8
6. Формы отчетности по практике	8
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	9
7.1	
Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	9
7.1	
Показатели и критерии оценивания компетенций	10
7.3	
Шкалы оценивания	13
7.4	
Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	13
7.5	
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики	14
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	15
9.	
Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	16
10.	

В соответствии с требованиями ФГОС3++, приказом Минобрнауки России от 27.11.2013 № 1383 (ред. от 15.12.2017), а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Производственная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) и профессиональных компетенций обучающихся.

Целью производственной практики является создание у студентов общего представления о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителями услуг, о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей услуги, закрепление теоретических знаний, полученных студентом в институте по основным процессам.

Задачи производственной практики:

1. Изучение процесса оказания услуг как системы взаимосвязанных технологических процессов;
2. Приобретение знаний и навыков по организации, управлению как отдельными сотрудниками, так и предприятием в целом;
3. Изучение экономики и организации производства, охраны труда в масштабах предприятия;
4. участие студентов в работах по оказанию технической помощи предприятию сферы услуг;
5. Подготовка исходных данных для выполнения курсовой работы и ВКР;
6. Изучение нормативно-правовой документации, регулирующей деятельность предприятий сервиса;
7. формирование аналитических умений в сфере профессиональной деятельности, приобретение навыков выявления позитивных и негативных тенденций;
8. владение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации исполнителя;
9. приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице

Таблица 2.1 - Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
ПК-1 Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПК-1.1	Знать связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом	Знает порядок предоставления услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти
	ПК-1.2	Уметь участвовать в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации	
	ПК-1.3	Владеть подготовкой и размещением информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации	
ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	ПК-2.1	Знать и осуществлять контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ	Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
	ПК-2.2	Уметь осуществлять контроль исполнения законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
	ПК-2.3	Владеть навыками применения	

		законодательных актов и правовых норм при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
ПК-3 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	ПК-3.1	Знать управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов	Методы планирования и мониторинга деятельности по управлению многоквартирным домом
	ПК-3.2	Уметь организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями	
	ПК-3.3	Владеть навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
ПК-4 Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	ПК-4.1	Знать подходы к разработке мероприятий по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме	Общие представления о комплексе работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома
	ПК-4.2	Уметь разрабатывать планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	
	ПК-4.3	Владеть навыками участия в координации действий	

		<p>между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.01(П).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

- Безопасность жизнедеятельности
- Организация деятельности предприятий сервиса
- Инфраструктура предприятий сервиса
- Введение в профессию
- Основы функционирования систем сервиса
- Сервис инженерных систем и оборудования зданий и сооружений
- Основы функционирования систем сервиса

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

- Безопасность жизнедеятельности
- Менеджмент качества в сервисе
- Правовое обеспечение профессиональной деятельности
- Маркетинг в сервисе
- Организация деятельности предприятий сервиса
- Инфраструктура предприятий сервиса
- Технология проектирования услуг
- Инновационные технологии в сервисе
- Основы функционирования систем сервиса
- Методология формирования новых услуг в сервисе
- Теория информации в сфере сервиса
- Основы энергосервисной деятельности

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

- Объем практики - 4 (з.е)
- Продолжительность - 144 ч.
- Тип практики: сервисная практика

Способ проведения: стационарная

Форма проведения практики – зачет с оценкой – 3
курс

5. Структура и содержание практики

В процессе производственной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Таблица 5.1 Структура прохождения производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала Основные ТЭП предприятия за два последних года Кадровый состав. Характеристика услуг предприятия. Система сервиса предприятия. Структура процесса оказания услуг.
4	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается пакет документов, предусмотренный в регламентирующем документе «Порядок организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования», утвержденном приказом № 46 от 06. 12. 2017 г. Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме в научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти

ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

ПК-3 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом

ПК-4 Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами

Таблица 7.1 Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики

	материала			
2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристик	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Практические занятия в лабораториях кафедры	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике

7.1 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в табл.7.2.

Таблица 7.2 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий, работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
ПК-1 Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПК-1.1	Знать связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	ПК-1.2	Уметь участвовать в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации		
	ПК-1.3	Владеть подготовкой и размещением информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей		

		организации		
ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	ПК-2.1	Знать и осуществлять контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	ПК-2.2	Уметь осуществлять контроль исполнения законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры		
	ПК-2.3	Владеть навыками применения законодательных актов и правовых норм при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры		
ПК-3 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	ПК-3.1	Знать управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	ПК-3.2	Уметь организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями		
	ПК-3.3	Владеть навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной		

		инфраструктуры		
ПК-4 Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	ПК-4.1	Знать подходы к разработке мероприятий по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	ПК-4.2	Уметь разрабатывать планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома		
	ПК-4.3	Владеть навыками участия в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома		

При оценивании результатов прохождения производственной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по производственной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) - 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три незначительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) - 41-60 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) - 41-60 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа - менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, - 0 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

- выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью - 80-100% от максимального количества баллов.

- выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно - 61-80% от максимального количества баллов;

- выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне - 41-60% от максимального количества баллов;

- требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано - 0 % от максимального количества баллов.

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Перечень вопросов для оценки результатов прохождения производственной практики.

1. Организационно - правовая форма деятельности предприятия.
2. «Контактная зона» предприятия как сфера реализации сервисной деятельности.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Взаимоотношение бакалавра сервиса и клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности.
5. Система сервиса, применяемая на предприятии.
6. Эксплуатационные параметры действия систем сервиса.
7. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса на предприятии.
8. Виды, классификации, основные характеристики объектов и систем сервиса, применяемых на предприятии.
9. Организация проведения экспертизы и диагностики предприятия.
10. Виды и средства экспертизы и диагностики, применяемые на предприятии.
11. Организация контроля качества, исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ.
12. Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.
13. Технология оказания сервисных услуг на предприятии.
14. Формирования услуг и используемые технические средства.
15. Производственно - технологическая база предприятия.
16. Структура и содержание деятельности экономических служб.

Кроме ознакомления с перечисленными вопросами, студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики. Целью задания является развитие самостоятельности студента, расширение его кругозора как специалиста.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре ТС, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места

прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 до 100%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81% и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61% до 80%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61% до 80%) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41 до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41%, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (от 0 до 40 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60%, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Таблица 8.1 Методическое обеспечение практики

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Неретина Т. Г. Организация сервисной деятельности. Учебно-методический комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм». Учебное пособие 2-е изд., стереотип. - Москва: Флинта, 2011. - 102 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/83392/>
2. Кашникова К. В. Палагина А. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг.-Могилев на Днепре: ГроссМедиа, 2008. - 151 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/79324/>
3. Балаева О. Н. Предводителя М. Д. Управление организациями сфер услуг Учебное пособие. - Издательство: М., Высшая школа экономики, 2010 - 156 с. - Режим доступа:

Коробко, В.И. Экономика многоквартирного дома : учебное пособие / В.И. Коробко. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 304 с. - ISBN 978-5-238-02085-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:

<http://bibHodub.ru/index.php?page=book&id=118259>

Библиотечка "Российской Газеты": вопросы и ответы / под ред. М.А. Архимандритова - М. : Библиотечка "Российской Газеты", 2014. - Вып. 10. Капитальный ремонт в многоквартирных домах и тарифы на коммунальные услуги. - 160 с. - ISSN 1605744913034 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:

<http://bibliodub.ru/mdex.php?page=book&id=238337>

6 Сарченко, В.И. Общие основы и практика малого и среднего предпринимательства в градостроительстве : учебное пособие / В.И. Сарченко, Г.Ф. Староватов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2014. - 220 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-57638-3021-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:

<http://bibHodub.ru/index.php?page=book&id=364503>

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Перечень программного обеспечения

1. Консультант Плюс
2. Microsoft Office 2010 Russian, Academic 478487,21.12.2010
3. Операционная система Windows и приложения Microsoft Office
4. Справочно правовая система «КонсультантПлюс»
5. Информационно-правовая система «Законодательство России»
6. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

11. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации.

Аудитория К-602.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО» специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «iEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105; ультразвуковой расходомер SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вепрь» АБП4.2-

230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломасляный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС-203.2 , ИС-103; мобильные технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран ПРОЕКТА, телевизор SUPRA SVT-LC50FT900FL.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

В.Е. Жидков



2019 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ОПОП «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»

Направление 43.03.01 Сервис

Форма и срок освоения ОП:

очная (4 года);

заочная (4 года 6 месяцев);

очно-заочная (4 года 6 месяцев).

Вид практики: производственная практика

Тип практики: организационно-управленческая практика

Способ проведения практики - стационарная

Объем практики - 3 з.ед.

Продолжительность практики - 108 часа

Форма контроля: зачет с оценкой - 3 курс

Год начала подготовки - 2019

Ставрополь
2019

Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Разработчики программы:

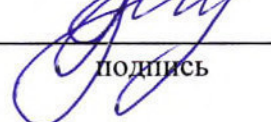
Профессор кафедры «ТС» _____  Д.Е. Давыдянц
подпись

Доцент кафедры «ТС» _____  И.П. Макеенко
подпись

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технический сервис». Протокол № 1 от 28.08.2019 г.

И.о заведующего выпускающей
кафедры «ТС» _____  М.Ф. Горяинов
подпись

Рецензент:

Директор ООО «Взлет Ставрополье» _____  В.Е. Седехин
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики.....	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3. Место практики в структуре ОП.....	6
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность.....	6
5. Структура и содержание практики	7
6. Формы отчетности по практике	7
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	8
7.1.....	
Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
7.1.....	
Показатели и критерии оценивания компетенций	9
7.3.....	
Шкалы оценивания.....	10
7.4.....	
Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	11
7.5.....	
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики	12
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	13
9.	
Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	14
10.....	

В соответствии с требованиями ФГОС3++, приказом Минобрнауки России от 27.11.2013 № 1383 (ред. от 15.12.2017), а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Производственная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) и профессиональных компетенций обучающихся.

Целью производственной практики является создание у студентов общего представления о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителями услуг, о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей услуги, закрепление теоретических знаний, полученных студентом в институте по основным процессам.

Задачи производственной практики:

1. Изучение процесса оказания услуг как системы взаимосвязанных технологических процессов;
2. Приобретение знаний и навыков по организации, управлению как отдельными сотрудниками, так и предприятием в целом;
3. Изучение экономики и организации производства, охраны труда в масштабах предприятия;
4. Участие студентов в работах по оказанию технической помощи предприятию сферы услуг;
5. Подготовка исходных данных для выполнения курсовой работы и ВКР;
6. Изучение нормативно-правовой документации, регулирующей деятельность предприятий сервиса;
7. Формирование аналитических умений в сфере профессиональной деятельности, приобретение навыков выявления позитивных и негативных тенденций;
8. Овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
9. Приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 2.1

Таблица 2.1 - Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
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	Знать круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Определяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
	УК-2.2	Уметь анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	
	УК-2.3	Владеть методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах	
ПК-3 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	ПК-3.1	Знать управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов	Осуществляет организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом
	ПК-3.2	Уметь организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями	
	ПК-3.3	Владеть навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
ПК-4 Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	ПК-4.1	Знать подходы к разработке мероприятий по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме	Организовывает комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома

тирного дома		тирном доме	
	ПК-4.2	Уметь разрабатывать планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	
	ПК-4.3	Владеть навыками участия в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома	

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.03(П).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

- Безопасность жизнедеятельности
- Организация деятельности предприятий сервиса
- Инфраструктура предприятий сервиса
- Введение в профессию
- Основы функционирования систем сервиса
- Сервис инженерных систем и оборудования зданий и сооружений
- Основы функционирования систем сервиса

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

- Итоговый междисциплинарный государственный экзамен
- Международные сервис-стратегии
- Выпускная квалификационная работа бакалавра

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

- Объем практики - 3 (з.е)
- Продолжительность - 108 ч.
- Тип практики: организационно-управленческая практика
- Способ проведения: стационарная

5. Структура и содержание практики

В процессе производственной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Таблица 5.1 Структура прохождения производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала Основные ТЭП предприятия за два последних года Кадровый состав. Характеристика ассортимента услуг и продукции предприятия. Производственная деятельность предприятия. Система сервиса предприятия. Структура процесса оказания услуг. Состав клиентов предприятия.
4	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается пакет документов, предусмотренный в регламентирующем документе «Порядок организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования», утвержденном приказом № 46 от 06. 12. 2017 г. Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме в научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются име

ющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

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

ПК-3 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом

ПК-4 Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами

Таблица 7.1 Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	УК-2 ПК-3 ПК-4	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики

2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	УК-2 ПК-3 ПК-4	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	УК-2 ПК-3 ПК-4	Практические занятия в лабораториях кафедры	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	УК-2 ПК-3 ПК-4	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике

7.1 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в табл.7.2.

Таблица 7.2 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий, работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
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 Знать	круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-2.2 Уметь	анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ		
	УК-2.3 Владеть	методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах		
ПК-3 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	ПК-3.1 Знать	управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	ПК-3.2 Уметь	организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими органи-		

		зациями		
	ПК-3.3 Владеть	навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры		
ПК-4 Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	ПК-4.1 Знать	подходы к разработке мероприятий по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	ПК-4.2 Уметь	разрабатывать планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома		
	ПК-4.3 Владеть	навыками участия в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома		

При оценивании результатов прохождения производственной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по производственной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литера-

турным языком; ответ самостоятельный) -81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) - 41-60 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа - менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, - 0 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

- выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью - 80-100% от максимального количества баллов.

- выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно - 61-80% от максимального количества баллов;

- выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне - 41-60% от максимального количества баллов;

- требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано - 0 % от максимального количества баллов.

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Перечень вопросов для оценки результатов прохождения производственной практики.

1. Организационно - управленческая форма деятельности предприятия.
2. Организация «контактной зоны» предприятия как сфера реализации сервисной деятельности.
3. Организация сервисной деятельности.

5. Анализ организации системы сервиса, применяемой на предприятии.
6. Организация и эксплуатационные параметры действия систем сервиса.
7. Организация экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса на предприятии.
8. Виды, классификации, основные характеристики объектов и систем сервиса, применяемых на предприятии.
9. Организация проведения экспертизы и диагностики предприятия.
10. Виды и средства экспертизы и диагностики, применяемые на предприятии.
11. Организация контроля качества, исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ.
12. Организация технологических процессов систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.
13. Технология оказания сервисных услуг на предприятии.
14. Формирования услуг и используемые технические средства.
15. Анализ производственно - технологической базы предприятия.
16. Структура и содержание деятельности экономических служб.
17. Система цен на выпускаемую продукцию, выполняемые работы, оказываемые услуги.
18. Кадровый потенциал предприятия.
19. Система организации службы маркетинга.
20. Маркетинговая среда предприятия.
21. Маркетинговая информационная системы.
22. Политика формирования и стимулирования сбыта, коммуникационная политика.
23. Продвижение и сбыт.
24. Тактика в области рекламы и ее эффективность.

Кроме ознакомления с перечисленными вопросами, студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики. Целью задания является развитие самостоятельности студента, расширение его кругозора как специалиста.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре ТС, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места про- хождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу

оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 до 100%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81% и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61% до 80%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61% до 80%) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41 до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41%, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (от 0 до 40%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60%, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Таблица 8.1 Методическое обеспечение практики

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. _____

Неретина Т. Г. Организация сервисной деятельности. Учебно-методический комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм». Учебное пособие 2-е изд., стереотип. - Москва: Флинта, 2011. - 102 с. - Режим доступа:

<http://www.biblioclub.ru/book/83392/>

2. Кашникова К. В. Палагина А. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг.-Медиа, 2008. - 151 с. - Режим доступа:

<http://www.bibliodub.ru/book/79324/>

3. Балаева О. Н. Предводителя М. Д. Управление организациями сфер услуг Учебное пособие.- Издательство: М., Высшая школа экономики, 2010 - 156 с. - Режим доступа:

<http://www.biblioclub.ru/book/67159/>

4 Пилипенко, Н.В.. Энергетическое обследование зданий и сооружений. Учебник [Электронный ресурс] / Н.В.Пилипенко - СПб: Университет ИТМО, 2016. - 72 с.. - URL:

<http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83418>

Богословский, В.Н. Методика, способы и средства проведения Энергетического обследования зданий. - М.: Дашков и Ко, 2014. URL: <http://www.biblioclub.ru/>

6 Жевора, Ю.И. Организационно-экономические основы развития производственной

инфраструктуры технического сервиса в АПК / Ю.И. Жевора, Т.И. Палий ; под общ. ред. А.В. Гладилина ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь : СтГАУ, 2013. - 277 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-902852-07-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://bibHodub.ru/index.php?page=book&id=277412>

7

Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://bibHodub.ru/index.php?page=book&id=480954>

8 Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 510 с. : табл., схемы - (Золотой фонд российских учебников). - <http://bibHodub.ru/index.php?page=book red&id=114981&sr=1>

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении

практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем Перечень программного обеспечения

1. Консультант Плюс
2. Microsoft Office 2010 Russian, Academic 478487,21.12.2010
3. Операционная система Windows и приложения Microsoft Office
4. Справочно правовая система « КонсультантПлюС»
5. Информационно-правовая система « Законодательство России»
6. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации.

Аудитория К-602.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО» специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «iEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105;

ультразвуковой расходомер SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вепрь» АБП4.2-230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломасляный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС-203.2 , ИС-103; мобильные технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран PROJECTA, телевизор SUPRA SVT-LC50FT900FL.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)



УТВЕРЖДАЮ

Директор

В.Е. Жидков

2019 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ОПОП «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»

Направление 43.03.01 Сервис

Форма и срок освоения ОП:

очная (4 года);

заочная (4 года 6 месяцев);

очно-заочная (4 года 6 месяцев).

Вид практики: производственная практика

Тип практики: исследовательская работа

Способ проведения практики - стационарная

Объем практики - 5 з.ед.

Продолжительность практики - 180 ч.

Форма контроля: зачет с оценкой – 4 курс

Год начала подготовки - 2019

Ставрополь
2019

Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Разработчики программы:

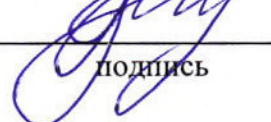
Профессор кафедры «ТС» _____  Д.Е. Давыдянц
подпись

Доцент кафедры «ТС» _____  И.П. Макеенко
подпись

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технический сервис». Протокол № 1 от 28.08.2019 г.

И.о заведующего выпускающей
кафедры «ТС» _____  М.Ф. Горяинов
подпись

Рецензент:

Директор ООО «Взлет Ставрополье» _____  В.Е. Седехин
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи практики	4
2	Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3	Место практики в структуре ОП	5
4	Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	5
5	Структура и содержание практики	5
6	Формы отчетности по практике	6
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	6
	7.1	
	Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	
	7.2	
	Показатели и критерии оценивания компетенций	7
	7.3	
	Шкалы оценивания	9
	7.4	
	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики	
8	Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	12
9	Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	13
10	Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	13

1 Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОС3++, приказом Минобрнауки России от 27.11.2013 № 1383 (ред. от 15.12.2017), а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки

43.03.1 Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) и профессиональных компетенций обучающихся.

Цель практики - формирование комплексного представления о специфике исследовательской работы; повышение уровня подготовки бакалавров в вузе, как едином учебно-научно производственном комплексе, через освоение студентами в процессе обучения по учебным планам и сверх них основ профессионально-творческой деятельности, методов, приёмов и навыков выполнения научноисследовательских, проектных работ, развитие способностей к научному творчеству, самостоятельности, инициативы в учебе и будущей профессиональной деятельности.

Задачи практики:

- формирование комплексного представления о специфике научноисследовательской работы;
- овладение методами исследования, в наибольшей степени соответствующими теме научного исследования;
- приобретение умений и навыков самостоятельной научно исследовательской деятельности.

2 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице

2.1.

Таблица 2.1 - Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения	УК-1.1	Знать: основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и	Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

поставленных задач		системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи.	
	УК-1.2	Уметь: применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами	
	УК-1.3	Владеть:навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач	
ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	ПК-2.1	Знать и осуществлять контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ	Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
	ПК-2.2	Уметь осуществлять контроль исполнения законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
	ПК-2.3	Владеть навыками применения	

		законодательных актов и правовых норм при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3 Место практики в структуре ОП

В соответствии с ФГОС по направлению 43.03.01 Сервис научноисследовательская работа реализуется в Блоке 2 «Практики», Б2.В.02.02(П) **Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

- Безопасность жизнедеятельности
- Организация деятельности предприятий сервиса
- Инфраструктура предприятий сервиса
- Введение в профессию
- Основы функционирования систем сервиса
- Сервис инженерных систем и оборудования зданий и сооружений
- Сервисная деятельность
- Основы функционирования систем сервиса

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

- Учебно-исследовательская работа студента Технические средства предприятий сервиса
- Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса Технологические процессы в сервисе
- Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса
- Прогнозирование и планирование в сервисе

4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

- Объем практики - 5 з.е.
- Продолжительность - 180 час.
- Тип практики: исследовательская работа
- Способ проведения практики – стационарная

5 Структура и содержание практики

Исследовательская работа по направлению подготовки 43.03.01 Сервис - самостоятельная работа студентов на 4 курсе.

Исследовательская работа студентов, обучающихся по программе подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис представляет собой сложный многоступенчатый процесс.

Исследовательская работа включает обобщение накопленного опыта, знаний и применение соответствующих инструментов и методов познания. Итог исследования - получение новых знаний и на их базе в результате разработки - получение практических навыков. При подготовке НИР студенту необходимо согласовывать с преподавателем сложность и актуальность заявленной тематики.

Научно-исследовательская работа бакалавров может иметь различный характер и, соответственно, различные цели. В зависимости от целей и планируемых результатов, их можно классифицировать на следующие виды:

Фундаментальные НИР. Основная цель этого вида работ состоит в расширении теоретических знаний. Получение новых научных данных о процессах, явлениях, закономерностях, существующих в исследуемой области; научные основы, методы и принципы исследований

Поисковые НИР. Увеличение объема знаний для более глубокого понимания предмета исследования, а также разработка прогнозов развития науки и техники; открытие путей применения новых явлений и закономерностей

Прикладные НИР. Разрешение конкретных научных проблем для создания новых проектов. Получение рекомендаций, инструкций, расчетно-технических материалов, методик.

6 Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей

устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика и актуальность выбранного направления или темы;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе исследовательской работы (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

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

ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики представлены в таблице 7.1.

Таблица 7.1 - Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	УК-1 ПК-2	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики
2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	УК-1 ПК-2	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	УК-1 ПК-2	Практические занятия в лаборатории кафедры и в аудитории для самостоятельной работы	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики,	УК-1 ПК-2	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике

	защита отчета			
--	---------------	--	--	--

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий, работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать	основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи.	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	Уметь	применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами		
	Владеть	: навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач		
ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении	Знать	осуществлять контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	Уметь	осуществлять контроль		

сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры		исполнения законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета
	Владеть	навыками применения законодательных актов и правовых норм при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	

Ответы студента на вопросы научного руководителя должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) - 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-81% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) - 41-60 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа - менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, - 0 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

- выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью - 81-100% от максимального количества баллов.

- выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно - 61-80% от максимального количества баллов;

- выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне - 41-60% от максимального количества баллов;

- требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано - 0 -40% от максимального количества баллов.

Публикация статьи - 10 баллов.

Доклад на конференции - 5 баллов.

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие темы и вопросы:

- 1 Оценка качества функционирования системы управления жилой недвижимостью.
- 2 Стратегия конкурентных преимуществ УК.
- 3 Использование информационных технологий и технических средств для повышения качества услуг.
- 4 Повышение качества жилищно-коммунальных услуг.
- 5 Совершенствование алгоритма сервисного процесса УК
- 6 Основные направления повышения качества оказания услуг в УК и ИЖС
- 7 Повышение качества муниципальных услуг в сфере недвижимости.
- 8 Поиск и привлечение потребителей услуг для в УК и ИЖС
- 9 Направления разрешения разногласий на рынке недвижимости.
- 10 Расширению спектра услуг в УК и ИЖС.
- 11 Основные направления по совершенствованию организации работы системы жизнеобеспечения жилой недвижимости.
- 12 Основные направления по совершенствованию организации аварийно-диспетчерской службы многоквартирных домов.
- 13 Основные направления по оценки конкурентоспособности проектов в сфере жилой недвижимости
- 14 Основные направления по повышению качества жилищно-коммунальных услуг.

15 Основные направления по совершенствованию капитального ремонта многоквартирных жилых домов.

16 Основные направления по совершенствованию текущего ремонта многоквартирных жилых домов.

17 Основные направления рекомендаций по совершенствованию безопасности многоквартирных жилых домов.

18 Основные направления по применению энергосберегающих технологий при эксплуатации многоквартирных жилых домов.

Типовые задания производственной практики (научно-исследовательская работа) приведены в таблице 7.4.

Таблица 7.4 - Типовые задания производственной практики (научно-исследовательская работа)

Разделы (этапы) практики	Задание
1	2
Подготовительный этап	Поступление к месту прохождения практики, организационное собрание, инструктаж по технике безопасности
Основной этап	Выбор темы исследования и согласование с руководителем
	Составления примерного плана исследовательской работы
	Актуальность и степень исследования проблемы (темы)
	Исследование проблемы и основные направления ее решения в современной практике
Заключительный этап	Подготовка отчета по производственной практике
	Защита отчета по производственной практике

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре ТС, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания:

«отлично», «хорошо»,

«удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100%) выставляется студенту, который соответствует

следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (61- 80%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (41-60%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0-41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

8 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики:

1. Научно-исследовательская работа URL: <http://www.tolgas.ru/>
2. Цель и задачи научно-исследовательской работы URL: <http://studopedya.ru/>
- 3.

Современные проблемы науки и образования URL: <http://science-education.ru/>

4. Методические рекомендации по организации научно-исследовательской работы студентов, обучающихся по программе бакалавров URL: <http://metodichka.x-pdf.ru/>

5. Научно-исследовательская работа студентов в период практики URL: <http://allrefs.net/>

6 Новиков А. М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. - М.: Либроком, 2010. - 284 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=82773>

7 Хожемпо В. В. Азбука научно-исследовательской работы студента. Учебное пособие [Электронный ресурс] / В. В. Хожемпо, К. С. Тарасов, М. Е. Пухлянко. - М.:

8 Кожухар В. М. Основы научных исследований [Электронный ресурс] / В. М. Кожухар. - М.: Дашков и Ко, 2010. - 109 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57003>

9 Кузнецов И. Н. Основы научных исследований. Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 283 с. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114174>

9 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Консультант Плюс
2. Microsoft Office 2010 Russian, Academic 478487,21.12.2010
3. Операционная система Windows и приложения Microsoft Office
4. Справочно правовая система «КонсультантПлюс»
5. Информационно-правовая система «Законодательство России»
6. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека».

10 Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации.

Аудитория К-602.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО» специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт.; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «IEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105; ультразвуковой расходомер SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вебрь» АБП4.2-230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломасляный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС-203.2 , ИС-103; мобильные технические средства для представления учебной

информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран ПРОЕКТА, телевизор SUPRA SVT-LC50FT900FL.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ



Директор

В.Е. Жидков

2019 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ОПОП «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»

Направление 43.03.01 Сервис

Форма и срок освоения ОП:

очная (4 года);

заочная (4 года 6 месяцев);

очно-заочная (4 года 6 месяцев).

Вид практики: производственная практика

Тип практики: преддипломная практика

Способ проведения практики - стационарная

Объем практики - 12 з.ед.

Продолжительность практики - 432 ч.

Форма контроля: зачет с оценкой - 4 курс

Год начала подготовки - 2019

Лист согласования

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Разработчики программы:

Профессор кафедры «ТС» _____ Д.Е. Давыдянц
подпись

Доцент кафедры «ТС» _____ И.П. Макеенко
подпись

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Технический сервис». Протокол № 1 от 28.08.2019 г.

И.о заведующего выпускающей
кафедры «ТС» _____ М.Ф. Горяинов
подпись

Рецензент:

Директор ООО «Взлет Ставрополье» _____ В.Е. Седехин
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики	5
3. Место практики в структуре ОП	8
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	8
5. Структура и содержание практики	8
6. Формы отчетности по преддипломной практике	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	10
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	10
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций	11
7.3 Шкалы оценивания	15
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	16
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики	17
8 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	18
9 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	19
10 Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	19

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОС3++, приказом Минобрнауки России от 27.11.2013 № 1383 (ред. от 15.12.2017), а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки

43.03.1 «Сервис» раздел преддипломная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся и для завершения работы над выпускной квалификационной работой бакалавра. Преддипломная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) и профессиональных компетенций обучающихся.

Целью преддипломной практики является приобретение умений и навыков организационно-управленческой деятельности в области сервисной деятельности и их использование при решении проблемы, заявленной в качестве темы выпускной квалификационной работы бакалавра.

В соответствии с данной целью преддипломная практика должна решать следующие задачи:

- освоение всех вопросов, предусмотренных программой преддипломной практики, в организации, являющейся базой практики;
- изучение экономики и организации производства, экологической безопасности в масштабах предприятия;
- подготовка исходных данных для завершения работы над ВКР
- овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
- приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности;
- подготовка письменного отчета о результатах прохождения преддипломной практики.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 2.1

Таблица 2.1 - Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1	Знать: основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи.	Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
	УК-1.2	Уметь: применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами	
	УК-1.3	Владеть: навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач	
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	Знать круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Определяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
	УК-2.2	Уметь анализировать альтернативные варианты	

		решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	
	УК-2.3	Владеть методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах	
ПК-1 Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПК-1.1	Знать связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом	Знает порядок предоставления услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти
	ПК-1.2	Уметь участвовать в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации	
	ПК-1.3	Владеть подготовкой и размещением информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации	
ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	ПК-2.1	Знать и осуществлять контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ	Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
	ПК-2.2	Уметь осуществлять контроль исполнения законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
	ПК-2.3	Владеть навыками применения	

		законодательных актов и правовых норм при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
ПК-3 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	ПК-3.1	Знать управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов	Методы планирования и мониторинга деятельности по управлению многоквартирным домом
	ПК-3.2	Уметь организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями	
	ПК-3.3	Владеть навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	
ПК-4 Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	ПК-4.1	Знать подходы к разработке мероприятий по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме	Общие представления о комплексе работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома
	ПК-4.2	Уметь разрабатывать планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	
	ПК-4.3	Владеть навыками участия в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества	

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.04(П)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Сервис зданий и сооружений в ЖКХ
 Инфраструктура предприятий ЖКХ
 Технические средства предприятий сервиса
 Введение в профессию
 Основы функционирования систем сервиса
 Сервис инженерных систем и оборудования зданий и сооружений
 Сервисная деятельность

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Итоговый междисциплинарный государственный экзамен Выпускная квалификационная работа бакалавра

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики - 12 (з.е)
 Продолжительность - 432 ч.
 Тип практики: преддипломная практика
 Способ проведения: стационарная.

5. Структура и содержание практики

В процессе преддипломной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике ВКР; выполняют индивидуальные задания.

Таблица 5.1 Структура прохождения производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала в рамках ВКР

	<p>Основные ТЭП предприятия за два последних года по объекту исследования ВКР Кадровый состав. Характеристика ассортимента услуг и продукции предприятия. Производственная деятельность предприятия. Система сервиса предприятия. Структура процесса оказания услуг. Состав клиентов предприятия. Особенности сбытовой деятельности. Рекламная политика предприятия. Система информационного обеспечения предприятия</p>
4	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление отчета
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по преддипломной практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается пакет документов, предусмотренный в регламентирующем документе «Порядок организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования», утвержденном приказом № 46 от «06» 12 2017г. Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации.

Подпись руководителя от профильной организации на отчете и отзыве должны быть заверены её печатью.

По итогам практики выставляется дифференцированная оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно по индивидуальному плану за счет каникулярного времени.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

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

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

ПК-1 Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти

ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

ПК-3 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом

ПК-4 Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении преддипломной практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами

Таблица 7.1 Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	УК-1 УК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики
2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	УК-1 УК-2 ПК-1 ПК-2	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики

		ПК-3 ПК-4		
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	УК-1 УК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Практические занятия в лабораториях кафедры	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	УК-1 УК-2 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 7.2.

Таблица 7.2 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий, работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Знать:	основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи.	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-1.2 Уметь:	применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом		

		выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами		
	УК-1.3 Владеть	навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач		
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 Знать	круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-2.2 Уметь	анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ		
	УК-2.3 Владеть	методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах		
ПК-1 Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПК-1.1 Знать	связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	ПК-1.2	участвовать в		

	<p>Уметь</p> <p>представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации</p>		
	<p>ПК-1.3 Владеть</p> <p>подготовкой и размещением информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации</p>		
<p>ПК-2 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>ПК-2.1 Знать</p> <p>контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ</p>	<p>Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.</p>	<p>Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике</p>
	<p>ПК-2.2 Уметь</p> <p>осуществлять контроль исполнения законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>		
	<p>ПК-2.3 Владеть</p> <p>навыками применения законодательных актов и правовых норм при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>		

При оценивании результатов прохождения преддипломной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по преддипломной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) - 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) - 41-60 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа - менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, - 0 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

- выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью - 81-100% от максимального количества баллов.
- выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно - 61-80 % от максимального количества баллов;
- выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне - 41-60% от максимального количества баллов;
- требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано - 0-40 % от максимального количества баллов.

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Перечень вопросов для оценки результатов прохождения преддипломной практики формируется исходя из темы выпускной квалификационной работы.

- 1 Разработка системы сервиса при открытии УК.
- 2 Разработка рекомендаций по использованию информационных технологий при оценке рыночной стоимости земельных участков.
- 3 Разработка рекомендации по учету рисков при определении рыночной стоимости недвижимости.
- 4 Разработка рекомендаций по управлению недвижимостью
- 5 Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания потребителей услуг УК и ИЖС
- 6 Разработка мероприятий по совершенствованию организации работы системы жизнеобеспечения жилой недвижимости.
- 7 Разработка мероприятий по совершенствованию организации аварийно-диспетчерской службы многоквартирных домов.
- 8 Разработка рекомендаций по оценки конкурентоспособности проектов в сфере жилой недвижимости.
- 9 Разработка рекомендации по оценке качества функционирования системы управления жилой недвижимостью.
- 10 Разработка стратегии конкурентных преимуществ УК и ИЖС
- 11 Разработка мероприятий по использованию информационных технологий и технических средств для повышения качества услуг УК и ИЖС
- 12 Разработка рекомендаций по повышению качества жилищно-коммунальных услуг.

- 13 Разработка рекомендаций по совершенствованию алгоритма сервисного процесса для УК и ИЖС
- 14 Разработка мероприятий по повышению качества оказания услуг в УК и ИЖС
- 15 Разработка рекомендаций по повышению качества муниципальных услуг в сфере недвижимости.
- 16 Разработка рекомендаций по поиску и привлечению потребителей услуг для УК и ИЖС
- 17 Разработка рекомендаций по разрешению разногласий на рынке коммерческой недвижимости.
- 18 Разработка рекомендаций по расширению спектра услуг УК и ИЖС
- 19 Разработка рекомендаций по оценке деловой среды бюро технической инвентаризации с целью повышения качества системы сервиса.
- 20 Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности управляющей компании.
- 21 Разработка рекомендаций по совершенствованию капитального ремонта многоквартирных жилых домов.
- 22 Разработка рекомендаций по совершенствованию текущего ремонта многоквартирных жилых домов.
- 23 Разработка рекомендаций по совершенствованию безопасности многоквартирных жилых домов.
- 24 Разработка рекомендаций по применению энергосберегающих технологий при эксплуатации многоквартирных жилых домов.

Кроме ознакомления с перечисленными вопросами, студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики. Целью задания является развитие самостоятельности студента, расширение его кругозора как специалиста.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики

Промежуточная аттестация обучающихся за преддипломную практику проводится руководителем по преддипломной практике студента в виде защиты отчета о прохождении преддипломной практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре СТиИГ, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении преддипломной практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо»,

«удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81% - 100%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 90% и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61% - 80%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61% до 80%) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% - 60%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 60%, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (от 0% - 40 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60%, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Таблица 8.1 Методическое обеспечение дисциплины

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"¹¹

1. <http://www.biblioclub.ru/book/83392/>
Неретина Т. Г. Организация сервисной деятельности. Учебно-методический комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм». Учебное пособие 2-е изд., стереотип. - Москва: Флинта, 2011. - 102 с. - Режим доступа:
2. <http://www.biblioclub.ru/book/79324/>
Кашникова К. В. Палагина А. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг.-Могилев на Днепре: ГроссМедиа, 2008. - 151 с. - Режим доступа:
3. <http://www.biblioclub.ru/book/67159/>
Балаева О. Н. Предводителя М. Д. Управление организациями сфер услуг Учебное пособие.- Издательство: М., Высшая школа экономики, 2010 - 156 с. - Режим доступа:
- 4 Коробко, В.И. Экономика многоквартирного дома : учебное пособие / В.И. Коробко. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 304 с. - ISBN 978-5-238-02085-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:

Библиотечка "Российской Газеты": вопросы и ответы / под ред. М.А. Архимандритова - М. : Библиотечка "Российской Газеты", 2014. - Вып. 10. Капитальный ремонт в многоквартирных домах и тарифы на коммунальные услуги. - 160 с. - ISSN 1605744913034 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://bibliodub.ru/mdex.php?page=book&id=238337>

6 Сарченко, В.И. Общие основы и практика малого и среднего предпринимательства в градостроительстве : учебное пособие / В.И. Сарченко, Г.Ф. Староватов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2014. - 220 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-57638-3021-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://bibHodub.ru/index.php?page=book&id=364503>

6 Пилипенко, Н.В.. Энергетическое обследование зданий и сооружений. Учебник [Электронный ресурс] / Н.В.Пилипенко - СПб: Университет ИТМО, 2016. - 72 с.. - URL: <http://www.bibliodub.ru/index.php?page=book&id=83418>

7

Богословский, В.Н. Методика, способы и средства проведения Энергетического обследования зданий. - М.: Дашков и Ко, 2014. URL: <http://www.biblioclub.ru/>

8 Жевора, Ю.И. Организационно-экономические основы развития производственной инфраструктуры технического сервиса в АПК / Ю.И. Жевора, Т.И. Палий ; под общ. ред. А.В. Гладиллина ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь : СтГАУ, 2013. - 277 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-902852-07-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://bibHodub.ru/index.php?page=book&id=277412>

9 Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954>

10

Герчигова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчигова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 510 с. : табл., схемы - (Золотой фонд российских учебников). - http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114981&sr=1

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень программного обеспечения:

1. Консультант Плюс
2. Microsoft Office 2010 Russian, Academic 478487,21.12.2010
3. Операционная система Windows и приложения Microsoft Office
4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
5. Информационно-правовая система « Законодательство России»
6. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека».

Библиотечка "Российской Газеты": вопросы и ответы / под ред. М.А. Архимандритова - М. : Библиотечка "Российской Газеты", 2014. - Вып. 10. Капитальный ремонт в многоквартирных домах и тарифы на коммунальные услуги. - 160 с. - ISSN 1605744913034 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://bibliodub.ru/mdex.php?page=book&id=238337>

6 Сарченко, В.И. Общие основы и практика малого и среднего предпринимательства в градостроительстве : учебное пособие / В.И. Сарченко, Г.Ф. Староватов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2014. - 220 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-57638-3021-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://bibHodub.ru/index.php?page=book&id=364503>

6 Пилипенко, Н.В.. Энергетическое обследование зданий и сооружений. Учебник [Электронный ресурс] / Н.В.Пилипенко - СПб: Университет ИТМО, 2016. - 72 с.. - URL: <http://www.bibliodub.ru/index.php?page=book&id=83418>

7

Богословский, В.Н. Методика, способы и средства проведения Энергетического обследования зданий. - М.: Дашков и Ко, 2014. URL: <http://www.biblioclub.ru/>

8 Жевора, Ю.И. Организационно-экономические основы развития производственной инфраструктуры технического сервиса в АПК / Ю.И. Жевора, Т.И. Палий ; под общ. ред. А.В. Гладиллина ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь : СтГАУ, 2013. - 277 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-902852-07-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://bibHodub.ru/index.php?page=book&id=277412>

9 Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954>

10

Герчигова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчигова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 510 с. : табл., схемы - (Золотой фонд российских учебников). - http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114981&sr=1

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень программного обеспечения:

1. Консультант Плюс
2. Microsoft Office 2010 Russian, Academic 478487,21.12.2010
3. Операционная система Windows и приложения Microsoft Office
4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
5. Информационно-правовая система « Законодательство России»
6. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека».

10 Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации.

Аудитория К-602.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО» специализированная мебель, учебно-наглядные пособия, в том числе: стенды по инженерным системам зданий и сооружений фирмы «UPONOR» – 6 шт.; стенды с функциональными наборами электротехнического оборудования фирмы «iEK» - 6 шт.; комплект тематических плакатов по энергооборудованию – 8 шт.; лабораторный стенд «Тепловой пункт»; стенд «Индивидуальная система горячего водоснабжения»; макет-стенд «Автоматизированная блочная котельная»; учебная установка «Солнечный тепловой коллектор»; лабораторное оборудование разной степени сложности, в том числе: набор инструмента для подготовки монтажа труб из структурированного полиэтилена фирмы «UPONOR»; тепловизор TESTO 882; пирометр ПИТОН-105; ультразвуковой расходомер SLS-700P; толщиномер А1209; прибор для измерения показателей качества электрической энергии и электроэнергетических величин «Энерготестер ПКЭ-06»; автономный генератор «Вебрь» АБП4.2-230В; водонагреватели различных типов – 2 шт.; мосты постоянного и переменного тока Р-333 – 3 шт.; вакуумный выключатель ВВ/TEL 11С «Таврида электрик»; маломасляный выключатель МГ-10; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ ТПТ – 522»; комплект трассотечепоисковый «УСПЕХ КБИ-309Н»; комплект оборудования для измерения температуры в составе: контактный термометр ТК-5.11, измерители-регистраторы ИС-203.2 , ИС-103; мобильные технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран PROJEKTA, телевизор SUPRA SVT-LC50FT900FL.