

Документ подписан про... Автономная некоммерческая организация высшего образования  
Информация о владельце: «Институт непрерывного образования»  
ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.08.2023 14:25:45  
Уникальный программный ключ:  
e4e919f04dc802624637575c97796a744138b172b88dd38f9301d8c2340974f9

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор АНО ВО «ИНО»



Цветлюк Л.С.

29 августа 2022 г.

Программа практики

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА  
сервисная

43.03.01 Сервис,  
направленность (профиль): «Сервис в строительстве и жилищно-коммунальном  
хозяйстве»

Уровень бакалавриата

Квалификация выпускника  
Бакалавр

Руководитель основной  
профессиональной  
образовательной программы  
доц. к.т.н. Трубицын А.С.

(подпись)

Москва, 2022 г.

Программа практики разработана рабочей группой в составе: д.и.н. Калмыков В.В., доц., к.э.н. Бодрова Е.Е., представитель организации-работодателя Волкова М.А.

Программа практики разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, приказа Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России N 390 от 05.08.2020 "О практической подготовке обучающихся" и рекомендована к утверждению на заседании кафедры

Руководитель основной  
профессиональной  
образовательной программы




(подпись)

доц., к.т.н. Трубицын А.С.

Программа практики согласована и рекомендована к утверждению:

Проректор



(подпись)

д.и.н. Калмыков В.В.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

2. Практическая подготовка может быть организована:

1) непосредственно в ИНО, в том числе в структурном подразделении ИНО, предназначенном для проведения практической подготовки;

2) в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (далее - профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией.

3. Образовательная деятельность в форме практической подготовки может быть организована при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных компонентов основной профессиональной образовательной программы высшего образования (далее - ОПОП ВО), предусмотренных учебным планом.

4. Реализация компонентов ОПОП в форме практической подготовки может осуществляться непрерывно либо путем чередования с реализацией иных компонентов ОПОП ВО в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

5. Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

6. Практическая подготовка при проведении практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

7. Практическая подготовка может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

8. При организации практической подготовки профильные организации создают условия для реализации компонентов ОПОП ВО, предоставляют оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

9. При организации практической подготовки обучающиеся и работники ИНО обязаны соблюдать правила внутреннего трудового распорядка профильной организации (образовательной организации, в структурном подразделении которой организуется практическая подготовка), требования охраны труда и техники безопасности.

10. При наличии в профильной организации или ИНО (при организации практической подготовки в ИНО) вакантной должности, работа на которой соответствует требованиям к практической подготовке, с обучающимся может быть заключен срочный трудовой договор о замещении такой должности.

## **2. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА сервисная**

### **2.1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения**

Производственная практика сервисная (далее – практика), может проводиться в профильных организациях, структурном подразделении Института.

Организация проведения практики осуществляется на основе договоров с организациями, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках данной ОПОП ВО. Практика может быть проведена непосредственно в организации.

Практика проводится дискретно.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Для руководства практикой назначается руководитель практики от организации из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу данной организации, который:

- составляет рабочий график (план) проведения практики;
- разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

При прохождении практики в профильной организации, также назначается руководитель практики из числа работников профильной организации, который:

- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- предоставляет рабочие места обучающимся;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

При проведении практики в профильной организации руководителем практики от организации и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения практики.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику, по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики.

Обучающиеся в период прохождения практики:

- выполняют индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

## **2.2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

Целью практики является закрепление, расширение углубление и систематизация знаний, на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначальную практического опыта.

Практика обеспечивает последовательность процесса формирования у студентов компетенций в соответствии с направлением подготовки, прививает студентам навыки самостоятельной работы по избранной профессии.

Она отражает специфику направления подготовки и индивидуальный подход к содержанию и формам ее практического освоения.

Задачами практики являются:

- развитие у обучающихся аналитических, организаторских, коммуникативных и других способностей к самостоятельной деятельности в сфере сервиса;
- формирование навыков работы в коллективе, построения эффективных коммуникаций по вопросам организации и ведения сервисной деятельности;
- изучение модели организации сервисной деятельности организации;
- изучение структуры сервисной деятельности организации, выявление сильных и слабых сторон (с точки зрения теории и практики);
- изучение существенных особенностей и специфики работы в контактной зоне предприятия сферы сервиса в соответствии с направленностью обучения;
- формирование умений и навыков эффективного взаимодействия с потребителями в процессе сервисного обслуживания;
- овладение профессионально-практическими навыками и современными методами организации выполнения работ;
- овладение нормами профессии в мотивационной сфере;
- приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении производственных вопросов.

Производственная практика сервисная направлена на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-1. ; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-8; ПК -1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПКО-1; ПКО-2 в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП Института на данном этапе практики. Компетенции формируются частично.

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции</b>	<b>Индикаторы достижения компетенций</b>
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1.Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие
УК-9.	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Знает понятийный аппарат экономической науки, базовые принципы функционирования экономики, цели и механизмы основных видов социальной экономической политики УК-9.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели УК-9.3. Владеет навыками применения экономических инструментов для управления финансами, с учетом экономических и финансовых рисков в различных областях жизнедеятельности
УК-10.	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1. Знает основные термины и понятия Гражданского права, используемые в Антикоррупционном законодательстве, Действующее антикоррупционное законодательство и практику его применения УК-10.2. Умеет правильно толковать гражданско-

		правовые термины, Используемые антикоррупционном законодательстве; давать оценку коррупционному поведению и применять на практике антикоррупционное законодательство УК-10.3. Владеет навыками правильного толкования гражданско-правовых терминов, используемых в антикоррупционном законодательстве, а так же навыками применения на практике антикоррупционного законодательства, правовой квалификацией коррупционного поведения и его пресечения
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ОПК-8.	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий ОПК-8.2 Способен использовать современные информационные технологии. ОПК-8.3. Способен использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности.
ПКО-1	ПКО-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКО-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПКО-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПКО-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение ПКО-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

ПК-1	ПК-1. Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПК-1.2. Участвует 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. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации
ПК-2	Способен осуществлять обеспечение капитального ремонта гражданских зданий	ПК-2.1. Осуществляет мероприятия по профилактике нарушений сохранности инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, и требований безопасности жизнедеятельности многоквартирного дома собственниками и нанимателями многоквартирных домов при проведении ремонтных работ в жилых и нежилых помещениях ПК-2.2. Осуществляет строительный контроль соблюдения правил проведения ремонтных работ, порядка использования общего имущества в многоквартирном доме, своевременности вывоза строительного мусора, соблюдения санитарных правил, соответствия работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений ПК-2.3. Представляет интересы собственников общего имущества многоквартирного дома при комиссионной проверке соответствия выполненных ремонтных работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений
ПК-3	Способен организовать работу по управлению жилищным фондом на уровне местного самоуправления	ПК-3.1. Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
ПК-4	ПК-4. Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	ПК-4.2. Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме ПК-4.3. Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома

### 2.3. Указание места практики в структуре ОПОП ВО.

Производственная практика (организационно-управленческая) является элементом части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 2 образовательной программы. Организация практики на всех этапах направлена на овладение студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) к уровню подготовки выпускника.

### 2.4. Указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в академических часах, в т.ч. контактная и самостоятельная работа

№ разделов и тем	Наименование разделов и тем	Количество часов (очная, очно-заочная, заочная форма)
1	Подготовительный этап	4
	Инструктаж по этапам прохождения практики и оценки компетенций.	1
	Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	3
2	Производственный этап:	300
	1. Характеристика и содержание сервисной деятельности	150
	2. Характеристика контактной зоны предприятия	150
3	Результативно-аналитический этап	16
4	Контроль (зачет с оценкой 6 семестр)	4
Итого:		324(9 ЗЕ)

### 2.5.Содержание практики

Практика осуществляется в три этапа:

1. *Подготовительный этап* (проведение в т.ч. онлайн инструктивного совещания с приглашением руководителей практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности от АНО ВО «ИНО» и работодателей, ознакомление обучающихся с содержанием и спецификой деятельности организации(ий), доведение до обучающихся заданий на практику, видов отчетности по практике).

2. *Содержательный этап* (выполнение обучающимися заданий, их участие в различных видах профессиональной деятельности согласно направлению подготовки). Выбор конкретных заданий определяется совместно с руководителем практики от организации.

3. *Результативно-аналитический этап* (оформление обучающимися отчета о выполнении индивидуальных заданий, анализ проделанной работы и подведение её итогов, участие обучающихся в итоговой онлайн-конференции с приглашением работодателей и руководителей практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности от АНО ВО «ИНО», оценивающих результативность практики).



Раздел (этап) практики	Вид работы на практике	Формы оценочных материалов текущего контроля
<i>1. Подготовительный этап</i>	Проведение онлайн инструктивного совещания с приглашением руководителей практики от АНО ВО «ИНО» и работодателей, ознакомление обучающихся с содержанием и спецификой деятельности организации, инструктаж по технике безопасности и правилах внутреннего трудового распорядка, доведение до обучающихся заданий на практику, видов отчетности по практике	Устное собеседование с руководителем практики. Заполнение дневника
<i>2. Содержательный этап:</i> Характеристика и содержание сервисной деятельности	Направления, характеристика и содержание сервисной деятельности предприятия. Характеристика реализуемых сервисных продуктов и услуг, методов и форм обслуживания потребителей, процесса обслуживания на предприятии	Устное собеседование с руководителем практики. Заполнение дневника
Характеристика контактной зоны предприятия	Характеристика и особенности организации контактной зоны предприятия сферы сервиса плюсы и минусы (в случае наличия)	Устное собеседование с руководителем практики. Заполнение дневника
<i>3. Результативно-аналитический этап</i>	Обработка и анализ собранного фактического материала о предприятии и сервисной деятельности исследуемого предприятия. Оформление обучающимися отчета о выполнении индивидуальных заданий. Анализ проделанной работы и подведение её итогов. Участие обучающихся в итоговой онлайн-конференции с приглашением работодателей и руководителей практики от Института, оценивающих результативность практики.	Устное собеседование с руководителем практики. Заполнение дневника, составление отчета

## **2.6. Указание форм отчетности по практике**

1. Дневник по практике (приложение 1).
2. Характеристика руководителя практики (приложение 2).
3. Индивидуальное задание по практике (приложение 3).
4. Отчет по практике в соответствии с индивидуальным заданием (приложение 4).
5. Оценочный лист прохождения практики (приложение 5).

Рекомендуется составление отчетности по практике в формате Microsoft Word, оформленного в соответствии с методическими указаниями АНО ВО «ИНО».

Текст отчетности по практике о выполнении индивидуальных заданий набирается в Microsoft Word в формате А4, содержит примерно 1800 знаков на странице (включая пробелы и

знаки препинания): шрифт Times New Roman – обычный, размер – 14 пт; междустрочный интервал – полуторный; левое, верхнее и нижнее поля – 2,0 см; правое поле – 1,0 см; абзац – 1,25 см.

## 2.7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по практике.

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по практике включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования на уровне индикаторов достижения компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки этапа формирования компетенций на уровне индикаторов достижения компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

Промежуточная аттестация по производственной практике сервисная осуществляется в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой).

Для получения зачета обучающийся представляет отчет, который выполняется по результатам прохождения практики с учетом (анализом) результатов проведенных работ, характеристику, дневник.

### Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Контролируемый этап практики/раздел практики	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
<i>1. Подготовительный этап:</i> согласование программы практики	УК-1. ; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-8; ПК -1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПКО-1; ПКО-2	Собеседование с руководителем практики
<i>2. Прохождение практики</i> Выполнение требований учебной программы и индивидуального задания на практику	УК-1. ; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-8; ПК -1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПКО-1; ПКО-2	<i>Задание 1</i> <i>Задание 2</i> <i>Задание 3</i> <i>Задание 4</i> <i>Задание 5</i> <i>Задание 6</i> <i>Задание 8</i> <i>Задание 9</i> <i>Задание 10</i> <i>Задание 11</i> <i>Задание 12</i>
<i>3. Результативно-аналитический этап</i>	УК-1. ; УК-9; УК-10; ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-3.; ОПК-4.; ОПК-8; ПК -1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПКО-1;	Отчет о выполнении индивидуальных занятий с описанием технологии выполненных заданий, с анализом всех видов деятельности ( <i>задание 13</i> )

Контролируемый этап практики/раздел практики	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
	ПКО-2	

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Основным этапом формирования вышеуказанных компетенций при прохождении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение обучающимися необходимыми элементами компетенций на уровне индикаторов достижения компетенций. Итоговая оценка, полученная с учетом оценивания компетенций на различных этапах их формирования, показывает успешность освоения компетенций обучающимися.

При выставлении оценки учитывается качество представленных практикантом материалов и отзыв руководителя о работе обучающегося в период практики.

Критерий оценивания	Общая шкала оценивания компетенций уровень формирования (освоения) компетенции/показатель оценивания/			
	«Зачтено (с оценкой «отлично»)), высокий уровень формирования компетенции	«Зачтено (с оценкой «хорошо»)), средний уровень формирования компетенции	«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)) низкий уровень формирования компетенции	«Не зачтено (с оценкой «неудовлетворительно»)), компетенция не сформирована
Оценивание выполнения программы практики /содержание характеристики руководителя	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременно, качественно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики;</li> <li>– показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку;</li> <li>- умело применил полученные знания во время прохождения практики;</li> <li>- ответственно и с интересом относился к своей работе</li> </ul>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики;</li> <li>- полностью выполнил программу, с незначительными отклонениями от качественных параметров;</li> <li>- проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнил программу практики, однако часть заданий вызвала затруднения;</li> <li>- не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач;</li> <li>- в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности</li> </ul>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, не способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий;</li> <li>- не выполнил программу практики в полном объеме</li> </ul>
Оценивание содержания и оформления отчета о выполнении индивидуальных заданий	<p>Отчет о выполнении индивидуальных занятий выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями. Результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности. Материал изложен грамотно, доказательно. Свободно используются понятия, термины, формулировки. Обучающийся соотносит выполненные задания с формированием компетенций</p>	<p>Грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике. Четко и полно излагает материал, но не всегда последовательно. Описывает и анализирует выполненные задания, но не всегда четко соотносит выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции</p>	<p>Низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала. Низкий уровень оформления документации по практике; низкий уровень владения методической терминологией. Не умеет доказательно представить материал. Отчет носит описательный характер, без элементов анализа. Низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций</p>	<p>Документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями. Описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер</p>

## **Оценивание отчета происходит в два этапа.**

1. Нормоконтроль (проверка правильности составления отчета по формальным признакам).
2. Оценивание практики.

### **Описание шкалы оценивания компетенций руководителем (заполняется оценочный лист прохождения практики (Приложение 5)).**

«Зачтено (с оценкой «отлично»)), высокий уровень формирования компетенции – обучающийся своевременно, качественно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики; показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики; ответственно и с интересом относился к своей работе.

«Зачтено (с оценкой «хорошо»)), средний уровень формирования компетенции – обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально - программы прикладных и методических вопросов в объеме практики; полностью выполнил программу, с незначительными отклонениями от качественных параметров; проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности.

«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)), низкий уровень формирования компетенции – обучающийся выполнил программу практики, однако часть заданий вызвала затруднения; не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач; в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности.

«Не зачтено (с оценкой «неудовлетворительно»)), компетенция не сформирована – обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, не способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий; не выполнил программу практики в полном объеме.

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания этапа формирования компетенций.**

Оценка этапа формирования компетенций по практике, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка выполнения заданий обучающихся при собеседовании (в т.ч. через ЭИОС) и по результатам выполнения заданий отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя.

Промежуточная аттестация по практике проводится с целью выявления соответствия уровня этапа формирования компетенций по практике требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой).

Зачет проводится после завершения прохождения практики в объеме рабочей программы.

Результаты аттестации практики фиксируются в экзаменационных ведомостях.

Получение обучающимся неудовлетворительной оценки за аттестацию любого вида практики является академической задолженностью. Ликвидация академической задолженности по практике осуществляется путем ее повторной отработки по специально разработанному графику.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки этапа формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

*Типовые задания производственной практики* сервисной для обучающихся по направлению подготовки «Сервис» профиль «Сервис в промышленном и гражданском строительстве».

*Задание 1.* Изучить и проанализировать документы, характеризующие систему сервисной деятельности предприятия.

*Задание 2.* Ознакомиться со структурой сервисной деятельности, изучить организационно-управленческую документацию, функционально-должностные инструкции по данному направлению.

*Задание 3.* Рассмотреть процессы (основные этапы) разработки сервисных процессов на предприятии, в т.ч. управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов.

*Задание 4.* Рассмотреть и проанализировать качество сервисных продуктов на предприятии.

*Задание 5.* Рассмотреть и проанализировать процесс управления качеством сервисных продуктов на предприятии, организацию мониторинга соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг,

*Задание 6.* Рассмотреть и проанализировать модель организации сервисной деятельности предприятия избранной профессиональной сферы

*Задание 7.* Рассмотреть и проанализировать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

*Задание 8.* Рассмотреть и проанализировать процесс разработки предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

*Задание 9.* Рассмотреть и проанализировать процесс диверсификации сервисной деятельности на предприятии

*Задание 10.* Рассмотреть и проанализировать взаимодействие с потребителями в процессе сервисного обслуживания, использование технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации

*Задание 11.* Рассмотреть и проанализировать направления, учитывающие основные психологические особенности потребителя в сервисной деятельности предприятия

*Задание 12.* Рассмотреть и проанализировать особенности и специфику работы в контактной зоне предприятия на основе клиентоориентированных технологий.

*Задание 13.* Подготовить отчет о выполнении индивидуальных заданий.

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

Университетская библиотека онлайн [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru):

1. Охотина Н. М. Сервисная деятельность: учебное пособие ПГТУ, Йошкар-Ола, 2016, 116 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=459497](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=459497)

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687>

3. Тётушкин В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», Тамбов, 2015, 125 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=445052](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445052)

### 4. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

- Информационно-правовая система «Гарант».
- Университетская информационная система РОССИЯ - <http://www.cir.ru/>
- Официальный сайт «ТехноНиколь» <http://nav.tn.ru>
- Официальный сайт «Старатели» <http://www.starateli.ru>
- Сервис в России и за рубежом - сайт сетевого научного журнала <http://service-rusjournal.ru>

### 5. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

<b>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</b>	<b>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</b>
<b>Библиотека (читальный зал), помещение для самостоятельной работы обучающихся</b> <b>Оснащенность</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Комплект мебели</li><li>• Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭИОС института</li><li>• принтер</li></ul> <b>Программное обеспечение:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Windows 7</li><li>• LibreOffice Writer,</li><li>• LibreOffice Calc,</li><li>• LibreOffice</li><li>• Impress</li><li>• ZOOM (открытый доступ)</li><li>• ЭПС «Система Гарант»</li><li>• ЭБС «Университетская библиотека онлайн»</li></ul>	109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения

<p><b>Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b></p> <p><b>Комплект мебели</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭИОС института</li> <li>• принтер</li> </ul> <p><b>Программное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 7</li> <li>• LibreOffice Writer,</li> <li>• LibreOffice Calc,</li> <li>• LibreOffice</li> <li>• Impress</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>
<p><b>Акционерное Общество "Истринская теплосеть"</b> Материально-техническая база профильной организации согласно договору</p>	<p>143500, Московская обл., г. Истра, Южный проезд, д.1, Акционерное Общество "Истринская теплосеть"</p>
<p><b>АО «Корпорация «Монтажспецстрой»</b> Материально-техническая база профильной организации согласно договору</p>	<p>123001, Москва, Большая Садовая ул., д.8, стр.1, АО «Корпорация «Монтажспецстрой»</p>
<p><b>НП «Университетский инновационный комплекс технологических систем сервиса»</b> Материально-техническая база профильной организации согласно договору</p>	<p>141006, Московская обл., г. Мытищи, Олимпийский пр-т, д.42</p>



**Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ \_\_\_\_\_

НАПРАВЛЕННОСТЬ (ПРОФИЛЬ) ПРОГРАММЫ \_\_\_\_\_

ДНЕВНИК  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
сервисной

студентом \_\_\_\_\_ курса

---

(ФИО студента)

МОСКВА  
20\_\_ г.

## Рабочий график (план) проведения практики

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Период прохождения практики:

с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения профессиональной образовательной программы:

---

---

№ п/п	Содержание программы практики (виды работ и индивидуальное(ые) задание(я))	Период выполнения видов работ и заданий	Отметка о выполнении

Руководитель практики от Института \_\_\_\_\_

(звание, подпись, Ф.И.О)

Руководитель практики от профильной организации \_\_\_\_\_

(должность, подпись, Ф.И.О)

ХАРАКТЕРИСТИКА РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ

---

(Фамилия, имя, отчество практиканта)

Проходил практику \_\_\_\_\_  
(место прохождения практики, должность, сроки)

---

Количество выходов на работу \_\_\_\_\_ дней. Пропущено \_\_\_\_\_ дней, из них по неуважительной причине \_\_\_\_\_.

Программу практики выполнил: полностью, не полностью (нужное подчеркнуть).

Замечания по трудовой дисциплине: имеет, не имеет (нужное подчеркнуть).

Замечания по качеству выполнения работ: имеет, не имеет (нужное подчеркнуть).

Общественная активность в трудовом коллективе: высокая, низкая, удовлетворительная (нужное подчеркнуть).

Замечания по поведению в трудовом коллективе: имеет, , не имеет (нужное подчеркнуть).

Особые показатели и характеристики

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Общая оценка за практику \_\_\_\_\_

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

м.п.

**Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ  
на производственную практику  
сервисную**

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество обучающегося)

Курс \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

Направление подготовки \_\_\_\_\_

Направленность (профиль) программы \_\_\_\_\_

Сроки практики \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

№п/п	Наименование задания	Отметка о выполнении

Руководитель практики от Института \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О) дата

Руководитель практики от профильной организации \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О) дата

С заданием ознакомлен \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О) дата

**Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество студента)

\_\_\_\_\_  
(подпись студента)

**ОТЧЕТ  
О ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ  
сервисной**

\_\_\_\_\_  
(тема практики)

Руководитель практики от АНО ВО «ИНО»

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Руководитель практики от

\_\_\_\_\_  
(название организации)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Оценка \_\_\_\_\_

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
уч.ст., зв. ФИО

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

г. Москва

**Автономная некоммерческая организация высшего образования**

**«ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

**Направление подготовки 43.03.01 Сервис,  
направленность (профиль): «Сервис в строительстве и жилищно-  
коммунальном хозяйстве»**

**Оценочный лист прохождения практики**

**Вид практики:** ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

**Тип практики:** СЕРВИСНАЯ

**Студент(ка):** \_\_\_\_\_

*ФИО*

в период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_»  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. проходил(а) практику в \_\_\_\_\_.

**Общая шкала оценивания компетенций:**

уровень формирования (освоения) компетенции/показатель оценивания/			
«Зачтено (с оценкой «отлично»», высокий уровень формирования компетенции	«Зачтено (с оценкой «хорошо»», средний уровень формирования компетенции	«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)»ни зкий уровень формирования компетенции	«Не зачтено (с оценкой «неудовлетворительно»», компетенция не сформирована
<p>Обучающийся: – своевременно, качественно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики; – показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; – умело применил полученные знания во время прохождения практики; – ответственно и с интересом относился к своей работе</p>	<p>Обучающийся: – демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-программы прикладных и методических вопросов в объеме практики; - полностью выполнил программу, с незначительными отклонениями от качественных параметров; - проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности</p>	<p>Обучающийся: - выполнил программу практики, однако часть заданий вызвала затруднения; - не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач; - в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности</p>	<p>Обучающийся: - владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, не способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий; - не выполнил программу практики в полном объеме</p>

За время прохождения практики студент(ка) продемонстрировал(а) освоение компетенций на уровне *(отметить нужный уровень)*:

Код контролируемой компетенции	Уровень формирования компетенции		
	низкий	средний	высокий
УК-1			
УК-9			
УК-10			
ОПК-1			
ОПК-2			
ОПК-3			
ОПК-4			
ОПК-8			
ПК-1			
ПК-2			
ПК-3			
ПК-4			
ПКО-1			
ПКО-2			

Итоговая оценка за практику в соответствии со шкалой оценивания компетенций « \_\_\_\_\_ ».

Руководитель \_\_\_\_\_

практики от Института

(ФИО)

(подпись)