

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

2018 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Научно-исследовательская работа

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план 4303011-18-13ТИС.plx
 по направлению Сервис
 профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
 в том числе:
 аудиторные занятия 0
 самостоятельная работа 103

Виды контроля в семестрах:
 зачеты с оценкой 7

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
КСР	4	4	4	4
Иная контактная	1	1	1	1
Контактная работа	5	5	5	5
Сам. работа	103	103	103	103
Итого	108	108	108	108

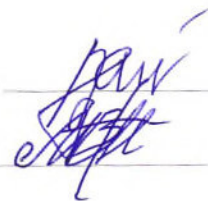
Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович



Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Взлет-Ставрополье», Седехин Владимир Егорович



Главный инженер ООО «Взлет-Ставрополье», Мангот Анатолий Вячеславович



Рабочая программа дисциплины

Научно-исследовательская работа

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от 28.08.2018 № 1

Срок действия программы: 2018-2022 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Заведующий выпускающей кафедрой

Цыбульский А. И.



28. 08.

2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Цыбульский А.И. — _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2019 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Цыбульский А.И. — _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Цыбульский А.И. — _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Цыбульский А.И. — _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе изучения опыта работы одного из предприятий, закрепленного в качестве базы практики;
1.2	расширение научного, технологического и производственного кругозора;
1.3	развитие навыков научного творчества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Учебно-исследовательская работа студента (по профилю)
2.1.3	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.1.4	Сервисная деятельность
2.1.5	Математика
2.1.6	Физика
2.1.7	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности 2
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.3	Преддипломная практика
2.2.4	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	основы проектирования процессов сервиса
Уровень 2	основные понятия в области проектирования процессов сервиса, общий цикл формирования услуг предприятия сервиса, взаимосвязь производственной и сервисной составляющих
Уровень 3	методику расчета объема работ, численности работающих
Уметь:	
Уровень 1	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования решений, разрабатывать планировочные решения зон и участков предприятия сервиса
Уровень 2	выполнять экономические расчеты, обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса
Уровень 3	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования научно-технических и организационных решений на основе экономических расчетов, разрабатывать планировочные решения предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	теоретическими основами разработки процессов сервиса, навыками выбора и обоснования решений
Уровень 2	навыками экономических расчетов и проектирования процессов сервиса, способностью осуществлять контроль реализации проекта
Уровень 3	современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса

ОПК-1: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	
Знать:	
Уровень 1	виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, сущность формирования систем сервиса
Уровень 2	теоретические основы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
Уровень 3	методики проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
Уметь:	

Уровень 1	структурировать и систематизировать материально-техническое обеспечение процессов и систем сервиса
Уровень 2	осуществлять выбор средств и методов диагностирования
Уровень 3	проводить диагностику и давать экспертную оценку технического оснащения объектов сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации стандартных испытаний объектов сервиса
Уровень 2	инновационным инструментарием проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
Уровень 3	способностью к усовершенствованию объектов сервиса на основе результатов экспертизы и диагностики с целью повышения качества обслуживания

ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Знать:	
Уровень 1	методы сбора, оценки и анализа информации
Уровень 2	методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности
Уровень 3	способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности
Уровень 2	выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию
Уровень 3	проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания
Владеть:	
Уровень 1	способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности
Уровень 2	способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности
Уровень 3	способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности

ПК-4: готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

Знать:	
Уровень 1	терминологию, основные этапы исследования, основные современные научные подходы, приемы, принципы и методы исследований социально-психологических особенностей потребителя
Уровень 2	методику обобщению результатов теоретических и экспериментальных исследований социально-психологических особенностей потребителя
Уровень 3	влияние национально - региональных и демографических факторов на развитие сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	анализировать существующие методики и выбирать приемлемые средства для испытания социально-психологических особенностей потребителя
Уровень 2	обеспечивать моделирование социально-психологических особенностей потребителя с использованием стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования, проводить эксперименты по заданным методикам с обработкой и анализом результатов
Уровень 3	разработать и выполнить исследовательские задания по изучению социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально региональных и демографических факторов;
Владеть:	
Уровень 1	теоретическими основами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя
Уровень 2	приемами исследования на основе современных научно-практических методов анализа и исследований;
Уровень 3	способностью эффективно применять современные научные принципы и методы исследования, использовать информационные технологии при анализе и оценке результатов исследования; способностью анализировать, оценивать, выбирать и использовать методы исследования социально-психологических особенностей потребителя, использовать полученные результаты в профессиональной деятельности.

ПК-5: готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса

Знать:	
Уровень 1	методики проведения технико-экономического анализа, статистических данных и их обобщения; основные

	понятия инноватики
Уровень 2	методики предварительного выполнения инновационных проектов в сфере сервиса
Уровень 3	методики комплексного обоснования инновационных проектов в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	применять стандартные методы технико-экономического расчета инновационных проектов в сфере сервиса
Уровень 2	проводить технико-экономическую оценку предлагаемых проектных решений, анализировать и оценивать инновационный уровень проектов в сфере сервиса
Уровень 3	проводить технико-экономическое обоснование инновационных проектов в сфере сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения технико-экономического анализа инновационных проектов в сфере сервиса
Уровень 2	способностью найти и систематизировать информацию об инновационных сервисных, выбирать и использовать оптимальные процессы сервиса
Уровень 3	способностью к выполнению инновационных процессов в сфере сервиса с целью повышения качества обслуживания

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	- закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	- государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные - нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.1.5	- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
3.1.6	- основные понятия в области проектирования процессов сервиса;
3.1.7	- общий цикл формирования услуг предприятия сервиса;
3.1.8	- взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	Уметь:
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
3.2.2	-выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
3.2.3	-найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
3.2.4	-использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности;
3.2.5	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	Владеть:
3.3.1	- анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
3.3.2	- анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- оценивать соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
3.3.4	- навыки работы с использованием основных информационных технологий;
3.3.5	- основных теоретико-методические подходов к определению издержек (затрат) сервисного производства;
3.3.6	- разработки и организации функциональных процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	Анализ источников научной и патентной информации по теме исследования /Ср/	7	15	ПК-3 ПК-4 ПК-5 ОК-4 ОПК-1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Описание экспериментальных исследований /Ср/	7	14	ПК-4 ОК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.3	Математическая обработка экспериментальных исследований /Ср/	7	20	ПК-3 ОК-4 ОПК-1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Оформление результатов научных исследований /Ср/	7	12	ПК-3 ОК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	Подготовка к научному докладу по теме исследования /Ср/	7	12	ПК-4 ОК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	Подготовка электронной презентации /Ср/	7	10	ОК-4 ОПК-1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	Подготовка научной статьи /Ср/	7	14	ПК-3 ОК-4 ОПК-1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	Представление результатов научных исследований на конференции /Ср/	7	6	ПК-3 ОК-4 ОПК-1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	Проведение зачета /ИКР/	7	1	ОК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Эмпирические методы научного познания (наблюдение, эксперимент).
2. Структура и функции научной теории.
3. Теоретические методы исследования: идеализация, абстрагирование, выдвижение гипотез.
4. Виды научного объяснения.
5. Понимание как интерпретация событий. Связь объяснения и понимания.
6. Творчество. Особенности творческого процесса.
7. Память в творческом процессе. Виды памяти.
8. Роль воображения в научном творчестве.
9. Мышление и интеллект.
10. Проблема истины в современной методологии науки
11. Субъективно-оценочный компонент истины в науках об обществе и человеке.
12. Научная рациональность.
13. Идеалы и нормы научного исследования.
14. Социокультурная детерминация научного познания.
15. Виды критериев научности.
16. Проблема единства научного знания.
17. Интегративные и редукционные процессы в науке.
18. Основы методологии системных исследований
19. Методология социальных и гуманитарных исследований
20. Особенности предметной области социально-гуманитарных исследований.
21. Наука как социо-культурный институт.
22. Миссия и цель науки в цивилизации, культуре, интеллектуальной культуре.
23. Научное сообщество, научные коммуникации, роль науки в изменениях общества.
24. Наука и идеология.
25. Понятие научной школы, парадигмы, нормальной науки, научной революции.

5.2. Темы письменных работ

Отчет о научно-исследовательской работе

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки к защите отчета

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Земляной К. Г., Павлова И. А.	Основы научных исследований и инженерного творчества (учебно-исследовательская и научно-исследовательская работа студента): Учебно-методическое пособие по выполнению исследовательской работы	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/68267.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Сидоренко Г. А., Федотов В. А., Медведев П. В.	Научно-исследовательская практика: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71292.html
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, Каф. "ТиВ"; сост.: С.А. Тихомиров, А.И. Николаев, Г.Ю. Голубов	Научно-исследовательская работа: метод. указания по проведению практики	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/science-research-work-methodical-indications-for-conducting-practice
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15712 .			
Э2	Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101 .			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Office Word			
6.3.1.2	Microsoft Office Excel			
6.3.1.3	Microsoft Office PowerPoint			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:			
6.3.2.2	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: https://dom.gosuslugi.ru/#!/main			
6.3.2.3	Географическая информационно-справочная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: https://gis-zkh.ru/ .			
6.3.2.4	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru .			
6.3.2.5	Система Управление МКД – экспертно-справочная система для специалистов УО, ТСЖ, ЖСК. Доступ: https://vip.lumd.ru/ .			
6.3.2.6	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru .			
6.3.2.7	Международные базы данных:			
6.3.2.8	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com .			
6.3.2.9	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com .			
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
7.1	К-602			
7.2	Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО»			
7.3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации			

7.4	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; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран PROJECTA, телевизор SUPRA SVT- LC50FT900FL.
7.5	К-604
7.6	Специализированная аудитория «Системный анализ, моделирование в сервисе и проектирование бытовой техники (компьютерный класс)
7.7	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации
7.8	Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 8 шт.: локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3 и выше, MicrosoftOffice 2007, LibreOfficeCalc, Система MATLAB с средствами SIMULINK MATLAB и пакетом Control System Toolbox; ноутбук ACER Extensa 5220; проектор ACER X1260; переносной экран ACCONOVO.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями научно-исследовательской практики являются:

- закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения в ВУЗе, на основе исследования деятельности профильных предприятий, закрепленных в качестве баз практики, или организации и проведения теоретических и экспериментальных исследований на базе научно-исследовательских учреждений или ВУЗа;
- формирование у студентов научного мировоззрения и методических навыков сбора и обработки научно-технической и экономической информации;
- развитие навыков научного творчества.

Научно-исследовательская практика – это вид учебной работы, основным содержанием которой является выполнение учебно-исследовательских, творческих заданий с использованием приемов научного исследования. Научно-исследовательская практика должна соответствовать характеру будущей профессиональной деятельности обучающихся. Она должна проводиться под руководством ведущих научно-педагогических работников выпускающей кафедры, ведущих специалистов и научных работников профильных организаций.

С учетом профиля подготовки «Сервис в жилищно-коммунальной и бытовой сфере» научно-исследовательская практика студента может включать: анализ и обобщение различных факторов, влияющих на деятельность субъектов в сфере сервиса ЖКХ; критику и разработку новых форм сервисной деятельности; научное обоснование применения инновационных сервисных технологий; научно обоснованный подход к выбору технических средств, кадрового обеспечения профильных предприятий.

Научно-исследовательская практика предоставляет студенту возможности для организации и апробации результатов собственного или коллективного научного исследования, возможность практической оценки собственных научно-практических, коммуникационных и креативных способностей и возможностей.

В ходе прохождения научно-исследовательской практики студент проводит подготовительную работу к сдаче государственного экзамена, а также накапливает материалы к написанию и защите выпускной квалификационной работы и участию в научно-практических конференциях.

После прохождения практики в соответствии со структурой компетенций студент должен освоить знания, получить умения и навыки общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, определенных рабочей программой практики.

Научно-исследовательская практика может проводиться в структурных подразделениях основного и обеспечивающих производств профильных сервисных предприятий, на базе научно-исследовательских организаций, а также на базе научных лабораторий ТИС.

Распределение времени:

- общее знакомство с базами проведения научно-исследовательской работы – 0,1 ЗЕТ;
- проведение теоретических исследований по проблемной тематике в соответствии с индивидуальным заданием – 1 ЗЕТ;
- проведение экспериментальных исследований и обработка данных – 1,3 ЗЕТ;
- оформление отчета, получение отзыва руководителя по практике – 0,1 ЗЕТ;
- написание статьи и подготовка материала к выступлению на научно-практических конференциях – 0,5 ЗЕТ.

Индивидуальные задания формулируются руководителями практики в соответствии с планируемой тематикой выпускных квалификационных работ.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

2018 г.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности 1 рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план 4303011-18-13ТИС.plx
 по направлению Сервис
 профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108

в том числе:

аудиторные занятия 0

самостоятельная работа 88

Виды контроля в семестрах:
 зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
Неделя	17 1/6			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
КСР	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	88	88	88	88
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович



Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Взлет-Ставрополье», Седехин Владимир Егорович



Главный инженер ООО «Взлет-Ставрополье», Мангот Анатолий Вячеславович



Рабочая программа дисциплины

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности I

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

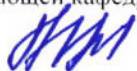
Протокол от 28.08.2018 № 1

Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой

Цыбульский А. И.

 28. 08 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2019 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе ознакомления с опытом работ профильного предприятия, закрепленного в качестве базы практики, либо лабораторий института;
1.2	расширение профессионального кругозора;
1.3	ознакомление со структурой и организацией профильного производства;
1.4	ознакомление с материальной базой объектов сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Математика
2.1.3	Введение в профессию
2.1.4	Физика
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Инфраструктура предприятий ЖКХ
2.2.3	Основы функционирования систем сервиса
2.2.4	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2.5	Объекты и системы ЖКХ

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	особенности социально-ориентированной деятельности в различных культурах
Уровень 2	значение и роль традиций в системе социальных отношений
Уровень 3	механизмы межкультурной коммуникации в сфере профессиональной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	нести ответственность за свои действия и подчиняться
Уровень 2	оценивать значение и роль традиций в системе социальных и профессиональных отношений
Уровень 3	осуществлять межкультурную коммуникацию в сфере социальной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	навыками руководства людьми (исполнителями) и деловыми процессами
Уровень 2	навыками бесконфликтной работы и толерантного поведения с коллегами, потребителями
Уровень 3	способностью к кооперации с коллегами для выполнения стратегических и тактических производственных и сервисных целей и задач

ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию	
Знать:	
Уровень 1	пути выбора средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и рост
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации

	исследовательских развивающих программ
ОК-8: готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	
Знать:	
Уровень 1	терминологию, правовые, нормативно-технические основы безопасности жизнедеятельности, основные средства и методы безопасности
Уровень 2	основные приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в избранном виде деятельности
Уровень 3	приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в условиях аварий, катастроф и стихийных бедствий
Уметь:	
Уровень 1	выполнять основные положения нормативной документации по защите персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
Уровень 2	анализировать состояние системы обеспечения безопасности жизнедеятельности
Уровень 3	проводить идентификацию опасностей, инструктаж и разъяснительную беседу по способам обеспечения безопасности жизнедеятельности
Владеть:	
Уровень 1	способностью к поиску и обобщению информации об основных методах защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
Уровень 2	способностью применять на практике методы обеспечения безопасности жизнедеятельности
Уровень 3	способностью организовать и проводить защитные мероприятия в чрезвычайных ситуациях
ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	методы сбора, оценки и анализа информации
Уровень 2	методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности
Уровень 3	способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности
Уровень 2	выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию
Уровень 3	проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания
Владеть:	
Уровень 1	способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности
Уровень 2	способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности
Уровень 3	способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	- закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	- государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.1.5	- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
3.1.6	- основные понятия в области проектирования процессов сервиса;
3.1.7	- общий цикл формирования услуг предприятия сервиса;
3.1.8	- взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2 Уметь:	
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;

3.2.2	-выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
3.2.3	-найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
3.2.4	-использовать нормативно-технологические документы в профессио-нальной деятельности;
3.2.5	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.2.6	
3.3	Владеть:
3.3.1	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
3.3.2	- способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- способностью оценить соответствие деятельности предприятия серви-са, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
3.3.4	- навыками работы с использованием основных информационных технологий;
3.3.5	- основными теоретико-методические подходами к определению издер-жек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, марке-тинговые;
3.3.6	- современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте-ракт.	Примечание
	Раздел 1. 1.2						
1.1	Общее знакомство с образовательным учреждением ТИС (филиал) ДГТУ (структура ВУЗа, разрешающие документы, виды образовательных услуг, дополнительное профессиональное образование и др.). Получение знаний и навыков ориентироваться в документообороте организации, структурных взаимосвязях в процессе реализации образовательной деятельности. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2	Знакомство с коллективом хозяйственного отдела, обеспечивающим функционирование инфраструктуры образовательного учреждения, включая Лабораторно-гаражный комплекс. Получение навыков коммуникаций, основанных на толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3	Изучение основ организации сервисного производства и распределения трудовых полномочий. Получение знаний и навыков формирования производственных и управленческих структур. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.4	Изучение материальной базы Лабораторно-гаражного комплекса ТИС и характеристик технологического оборудования для выполнения различных видов работ. Сравнительная оценка видов оборудования по характеристикам. Получение умений и навыков саморазвития и самообразования посредством формирования самостоятельных выводов по оптимальному составу оборудования для сервисных процессов. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.5	Инструктаж и изучение техники безопасности при выполнении различных видов сервисных работ и получение навыков работы с документами, регламентирующими безопасность производственных процессов и охрану труда. Получение знаний и навыков защиты производственного коллектива от различного вида катастроф. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.6	Исследование элементарных технологических операций сервиса посредством визуального наблюдения за работой технического персонала Лабораторно-гаражного комплекса. Описание операций с соответствующей оценкой затрат времени на их выполнение. Получение навыков фотографии рабочего дня, изучения научно-технической информации. Навыки изучения опыта профессиональной деятельности. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.7	Участие в выполнении несложных технологических операций под руководством технического персонала Лабораторно-гаражного комплекса в качестве ученика. Получение навыков работы в команде, профессионального самообразования. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.8	Исследование эксплуатационной надежности транспортных средств хозяйственного автопарка (структура поломок или отказов за календарный период), и изменения технических характеристик в процессе эксплуатации. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.9	Выполнение трудовых функций, а также функций по сбору необходимой для дальнейшего обучения информации в соответствии с режимом рабочего дня. Развитие навыков самоорганизации. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.10	Знакомство с работой научного образовательного центра, научными направлениями, достижениями и его представителями. Получение навыков коммуникаций, основанных на толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, навыков к самообразованию, посредством реализации собственного участия в научной деятельности ТИС. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.11	Написание отчета и получение отзыва от руководителя практики от предприятия. Получение умений и навыков самоорганизации и самообразования. /Ср/	2	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.12	Аттестация /ЗачётСОц/	2	0			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- характеристика исследуемого предприятия и его структура;
- технологические и производственные процессы и их взаимосвязь;
- состояние технологического оборудования, степень его использования и пути повышения этого показателя;
- степень механизации производства, работа коллектива предприятия по механизации процессов, внедрению новой технологии и оборудования, рационализацию и изобретательства на предприятии;
- план организационно-технологических мероприятий;
- принятая схема ремонта оборудования, мероприятия, проводимые по повышению долговечности оборудования, парк станочного оборудования зон сервисного обслуживания;
- мероприятия и техническое оснащение по охране труда;
- мероприятия по обеспечению экологии.

5.2. Темы письменных работ

В отчете по практике отражается проделанная работа по всестороннему изучению деятельности предприятия сервиса, на котором он проходил практику. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций, выполняемых на данном предприятии сервиса. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных видах деятельности базового предприятия и направлению деятельности, по которому студент пишет выпускную квалификационную работу.

Отчет по практике должен включать следующие разделы:

- титульный лист;
- задание по практике;
- содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов;
- введение;
- разделы основной части;
- заключение по результатам собранного практического материала;
- список использованных источников;
- приложения (если таковые имеются).

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для защиты отчетов

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	М.А.	ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПОЛУЧЕНИЯ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: учебное пособие	, 2017	https://ntb.donstu.ru/content/teoriya-i-praktika-polucheniya-pervichnyh-professionalnyh-umeniy-i-navykov-v-tom-chisle-pervichnyh-umeniy-i-navykov-nauchno-issledovatel'skoy-deyatelnosti
Л1.2	Лысёв В. И.	Инженерные системы зданий и сооружений: Учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2015	http://www.iprbookshop.ru/66458.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Данилов М. И., Романенко И. Г.	Инженерные системы зданий и сооружений (электрообеспечение с основами электротехники): учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457214
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Н.Ф. Ефремова, И.Ю. Платонова	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков: методические указания: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/praktika-polucheniya-pervichnyh-professionalnyh-umeniy-i-navykov-metodicheskiye-ukazaniya
Л3.2	Кривоносов Р. В., Строгонова Е. И., Саакян А. Г.	Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности: Методические указания для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Экономика», профиль «Финансы и кредит»	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75095.html
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				

Э1	Анализ и оценка эффективности хозяйственной деятельности предприятий жилищно-коммунальной отрасли [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М. К. Беляев, О. В. Максимчук, Н. И. Борисова, А. В. Борисова. — Электрон. текстовые данные. — Волгоград : Волгоградский государственный архитектурно-строительный университет, 2006. — 111 с. — 978-5-98276-147-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21365.html
Э2	Справочник современного инженера жилищно-коммунального хозяйства [Электронный ресурс] / Ю. Г. Андриади, В. М. Арцыбашев, А. А. Ионов [и др.] ; под ред. Л. Р. Маилан. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. — 382 с. — 5-222-05941-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/59014.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Office 2007
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:
6.3.2.2	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: http://dom.gosuslugi.ru/#!/main
6.3.2.3	Географическая информационно-справочная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: https://gis-zkh.ru/ .
6.3.2.4	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru .
6.3.2.5	Система Управление МКД – экспертно-справочная система для специалистов УО, ТСЖ, ЖСК. Доступ: https://vip.lumd.ru/ .
6.3.2.6	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru .
6.3.2.7	Международные базы данных:
6.3.2.8	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com .
6.3.2.9	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com .

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Специализированная аудитория «Энергетический сервис, ЖКХ и ТМО»
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.
7.3	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; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ACERAS 5315-101, проектор ToshibaTDP-S8, экран PROJECTA, телевизор SUPRA SVT- LC50FT900FL.
7.4	Специализированная аудитория «Системный анализ, моделирование в сервисе и проектирование бытовой техники (компьютерный класс)
7.5	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации.
7.6	Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 8 шт.: локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet; программное обеспечение Windows XP SP3 и выше, MicrosoftOffice 2007, LibreOfficeCalc, Система MATLAB с средствами SIMULINK MATLAB и пакетом Control System Toolbox; ноутбук ACER Extensa 5220; проектор ACER X1260; переносной экран ACCONOVO.
7.7	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Целями практики являются: - закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения в ВУЗе, на основе ознакомления с опытом работы профильного предприятия, закрепленного в качестве базы практики; - расширение научного и профессионального кругозора;

- получение навыков сбора и оценки научной информации по проблемной тематике.
- ознакомление со структурой и организацией профильного производства;
- ознакомление с материальной базой объектов сервиса.

После прохождения практики в соответствии со структурой компетенций студент должен освоить первичные профессиональные знания, освоить первичные знания научно-исследовательской деятельности, получить умения и навыки общекультурных и профессиональных компетенций, определенные рабочей программой практики.

Практика может проводиться в структурных подразделениях высшего учебного заведения, а также в профильных предприятиях.

В период прохождения практики студент должен изучить:

- общую характеристику и структуру предприятия;
- характеристику оказываемых услуг;
- техническое оснащение сервисных процессов;
- основные технологические и производственные процессы;
- основы производственной санитарии и правил охраны труда.
- методики научно-исследовательской работы;
- методику научной организации труда;
- вопросы применения инновационных решений в производстве и модернизации применяемого оборудования;
- методики обработки и обобщения собранной в ходе научных исследований информации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

28.08 2018 г.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно- исследовательской деятельности 2

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**

Учебный план 4303011-18-13ТИС.plx
по направлению Сервис
профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108

в том числе:

аудиторные занятия 0

самостоятельная работа 88

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	17 1/6			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
КСР	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	88	88	88	88
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович



Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Взлет-Ставрополье», Седехин Владимир Егорович



Главный инженер ООО «Взлет-Ставрополье», Мангот Анатолий Вячеславович



Рабочая программа дисциплины

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности 2

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

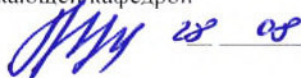
Протокол от 28.08.2018 № 1

Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой

Цыбульский А. И.

 28 08 2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2019 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе ознакомления с опытом работ профильного предприятия, закрепленного в качестве базы практики, либо лабораторий института;
1.2	расширение профессионального кругозора;
1.3	ознакомление со структурой и организацией профильного производства;
1.4	ознакомление с материальной базой объектов сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Математика
2.1.3	Введение в профессию
2.1.4	Физика
2.1.5	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности 1
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Инфраструктура предприятий ЖКХ
2.2.3	Основы функционирования систем сервиса
2.2.4	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2.5	Объекты и системы ЖКХ

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	особенности социально-ориентированной деятельности в различных культурах
Уровень 2	значение и роль традиций в системе социальных отношений
Уровень 3	механизмы межкультурной коммуникации в сфере профессиональной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	нести ответственность за свои действия и подчиняться
Уровень 2	оценивать значение и роль традиций в системе социальных и профессиональных отношений
Уровень 3	осуществлять межкультурную коммуникацию в сфере социальной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	навыками руководства людьми (исполнителями) и деловыми процессами
Уровень 2	навыками бесконфликтной работы и толерантного поведения с коллегами, потребителями
Уровень 3	способностью к кооперации с коллегами для выполнения стратегических и тактических производственных и сервисных целей и задач

ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию	
Знать:	
Уровень 1	пути выбора средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и рост
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня

	квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ

ОК-8: готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

Знать:

Уровень 1	терминологию, правовые, нормативно-технические основы безопасности жизнедеятельности, основные средства и методы безопасности
Уровень 2	основные приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в избранном виде деятельности
Уровень 3	приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в условиях аварий, катастроф и стихийных бедствий

Уметь:

Уровень 1	выполнять основные положения нормативной документации по защите персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
Уровень 2	анализировать состояние системы обеспечения безопасности жизнедеятельности
Уровень 3	проводить идентификацию опасностей, инструктаж и разъяснительную беседу по способам обеспечения безопасности жизнедеятельности

Владеть:

Уровень 1	способностью к поиску и обобщению информации об основных методах защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
Уровень 2	способностью применять на практике методы обеспечения безопасности жизнедеятельности
Уровень 3	способностью организовать и проводить защитные мероприятия в чрезвычайных ситуациях

ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Знать:

Уровень 1	методы сбора, оценки и анализа информации
Уровень 2	методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности
Уровень 3	способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности

Уметь:

Уровень 1	самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности
Уровень 2	выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию
Уровень 3	проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания

Владеть:

Уровень 1	способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности
Уровень 2	способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности
Уровень 3	способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	- закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	- государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.1.5	- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
3.1.6	- основные понятия в области проектирования процессов сервиса;
3.1.7	- общий цикл формирования услуг предприятия сервиса;
3.1.8	- взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.

3.2	Уметь:
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
3.2.2	-выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
3.2.3	-найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
3.2.4	-использовать нормативно-технологические документы в профессио-нальной деятельности;
3.2.5	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.2.6	
3.3	Владеть:
3.3.1	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
3.3.2	- способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- способностью оценить соответствие деятельности предприятия серви-са, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
3.3.4	- навыками работы с использованием основных информационных технологий;
3.3.5	- основными теоретико-методические подходами к определению издер-жек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, марке-тинговые;
3.3.6	- современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте-ракт.	Примечание
	Раздел 1. 1.2						
1.1	Общее знакомство с сервисным предприятием (характер деятельности, виды услуг, разрешающие документы). Получение знаний и навыков ориентироваться в документообороте предприятия. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2	Знакомство с первичным профессиональным коллективом. Получение навыков коммуникаций, основанных на толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3	Изучение основ организации сервисного производства и распределения трудовых полномочий. Получение знаний и навыков формирования производственных и управленческих структур. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.4	Изучение технического оснащения сервисных процессов в различных зонах производства услуг и характеристик оборудования. Сравнительная оценка видов оборудования по характеристикам. Получение умений и навыков саморазвития и самообразования посредством формирования самостоятельных выводов по оптимальному составу оборудования. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.5	Участие в выполнении несложных технологических операций под руководством механиков в качестве ученика. Получение навыков работы в команде, профессионального самообразования. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.6	Исследование элементарных технологических операций сервиса посредством визуального наблюдения за работой производственного персонала. Описание операций с соответствующей оценкой затрат времени на их выполнение. Получение навыков фотографии рабочего дня, изучения научно-технической информации. Навыки изучения опыта профессиональной деятельности. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.7	Участие в выполнении несложных технологических операций под руководством технического персонала Лабораторно-гаражного комплекса в качестве ученика. Получение навыков работы в команде, профессионального самообразования. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.8	Исследование клиентурных отношений предприятия и структуризация информации по различным оценочным критериям (маркам транспортных средств, видам оборудования, типам поломок). /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.9	Выполнение трудовых функций, а также функций по сбору необходимой для дальнейшего обучения информации в соответствии с режимом рабочего дня. Развитие навыков самоорганизации. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.10	Экскурсия по различным подразделениям предприятия. Получение навыков коммуникаций, основанных на толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.11	Написание отчета и получение отзыва от руководителя практики от предприятия. Получение умений и навыков самоорганизации и самообразования. /Ср/	4	8	ПК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-8	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.12	Аттестация /ЗачётСОц/	4	0			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- характеристика исследуемого предприятия и его структура;
- технологические и производственные процессы и их взаимосвязь;
- состояние технологического оборудования, степень его использования и пути повышения этого показателя;
- степень механизации производства, работа коллектива предприятия по механизации процессов, внедрению новой технологии и оборудования, рационализацию и изобретательства на предприятии;
- план организационно-технологических мероприятий;
- принятая схема ремонта оборудования, мероприятия, проводимые по повышению долговечности оборудования, парк станочного оборудования зон сервисного обслуживания;
- мероприятия и техническое оснащение по охране труда;
- мероприятия по обеспечению экологии.

5.2. Темы письменных работ

В отчете по практике отражается проделанная работа по всестороннему изучению деятельности предприятия сервиса, на котором он проходил практику. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций, выполняемых на данном предприятии сервиса. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных видах деятельности базового предприятия и направлению деятельности, по которому студент пишет выпускную квалификационную работу.

Отчет по практике должен включать следующие разделы:

- титульный лист;

- задание по практике; - содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов; - введение; - разделы основной части; - заключение по результатам собранного практического материала; - список использованных источников; - приложения (если таковые имеются).
5.3. Фонд оценочных средств
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается
5.4. Перечень видов оценочных средств
Вопросы для защиты отчетов

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	М.А.	ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПОЛУЧЕНИЯ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: учебное пособие	, 2017	https://ntb.donstu.ru/content/teoriya-i-praktika-polucheniya-pervichnyh-professionalnyh-umeniy-i-navykov-v-tom-chisle-pervichnyh-umeniy-i-navykov-nauchno-issledovatel'skoy-deyatelnosti
Л1.2	Лысёв В. И.	Инженерные системы зданий и сооружений: Учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2015	http://www.iprbookshop.ru/66458.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Данилов М. И., Романенко И. Г.	Инженерные системы зданий и сооружений (электроснабжение с основами электротехники): учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457214
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	Н.Ф. Ефремова, И.Ю. Платонова	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков: методические указания: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/praktika-po-polucheniyu-pervichnyh-professionalnyh-umeniy-i-navykov-metodicheskie-ukazaniya
ЛЗ.2	Кривоносов Р. В., Строгонова Е. И., Саакян А. Г.	Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности: Методические указания для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Экономика», профиль «Финансы и кредит»	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75095.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Анализ и оценка эффективности хозяйственной деятельности предприятий жилищно-коммунальной отрасли [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М. К. Беляев, О. В. Максимчук, Н. И. Борисова, А. В. Борисова. — Электрон. текстовые данные. — Волгоград : Волгоградский государственный архитектурно-строительный университет, 2006. — 111 с. — 978-5-98276-147-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21365.html
Э2	Справочник современного инженера жилищно-коммунального хозяйства [Электронный ресурс] / Ю. Г. Андриади, В. М. Арцыбашев, А. А. Ионов [и др.] ; под ред. Л. Р. Маилян. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. — 382 с. — 5-222-05941-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/59014.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Office 2007
---------	-----------------------

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:
6.3.2.2	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: https://dom.gosuslugi.ru/#!/main
6.3.2.3	Географическая информационно-справочная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: https://gis-zkh.ru/ .
6.3.2.4	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru .
6.3.2.5	Система Управление МКД – экспертно-справочная система для специалистов УО, ТСЖ, ЖСК. Доступ: https://vip.lumd.ru/ .
6.3.2.6	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru .
6.3.2.7	Международные базы данных:
6.3.2.8	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com .
6.3.2.9	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com .
6.3.2.10	

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Профильные объекты сервиса жилищной и коммунально-бытовой сферы.
7.2	Материально-техническая база профильных объектов сервиса жилищной и коммунально-бытовой сферы.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями практики являются: - закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения в ВУЗе, на основе ознакомления с опытом работы профильного предприятия, закрепленного в качестве базы практики; - расширение научного и профессионального кругозора; - получение навыков сбора и оценки научной информации по проблемной тематике. - ознакомление со структурой и организацией профильного производства; - ознакомление с материальной базой объектов сервиса.

После прохождения практики в соответствии со структурой компетенций студент должен освоить первичные профессиональные знания, освоить первичные знания научно-исследовательской деятельности, получить умения и навыки общекультурных и профессиональных компетенций, определенные рабочей программой практики. Практика может проводиться в структурных подразделениях высшего учебного заведения, а также в профильных предприятиях.

В период прохождения практики студент должен изучить:

- общую характеристику и структуру предприятия;
- характеристику оказываемых услуг;
- техническое оснащение сервисных процессов;
- основные технологические и производственные процессы;
- основы производственной санитарии и правил охраны труда.
- методики научно-исследовательской работы;
- методику научной организации труда;
- вопросы применения инновационных решений в производстве и модернизации применяемого оборудования;
- методики обработки и обобщения собранной в ходе научных исследований информации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

20.08

2018 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности рабочая программа дисциплины (модуля)

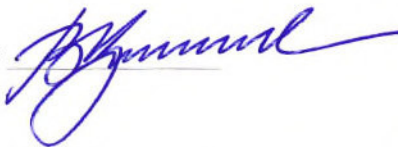
Закреплена за кафедрой	Технический сервис		
Учебный план	4303011-18-13ТИС.plx по направлению Сервис профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	108	Виды контроля	в семестрах
в том числе:		зачеты с оценкой	6
аудиторные занятия	0		
самостоятельная работа	106		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
Неделя	17 1/6			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
КСР	1	1	1	1
Иная контактная	1	1	1	1
Контактная работа	2	2	2	2
Сам. работа	106	106	106	106
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович



Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Взлет-Ставрополье», Седехин Владимир Егорович



Главный инженер ООО «Взлет-Ставрополье», Мангот Анатолий Вячеславович



Рабочая программа дисциплины

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

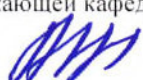
Протокол от 28.08.2018 № 1

Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Заведующий выпускающей кафедрой

Цыбульский А. И.



28 08

2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2019 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью производственной практики является: закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных обучающимися при изучении курсов специальных дисциплин; изучение прав и обязанностей специалистов сервисных служб; ознакомление с вопросами организации и управления производством сервисных процессов; изучение системы документооборота предприятия; изучение производственных и технологических процессов; ознакомления с вопросами расчета трудоемкости сервисных воздействий и формирования производственной программы; изучение системы обеспечения качества и безопасности жизнедеятельности на предприятии; ознакомление с вопросами планирования производства: бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта услуг, их конкурентноспособность, оценка и прогнозирование спроса; методами обеспечения экологической безопасности.
1.2	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	
2.1.3	Безопасность жизнедеятельности
2.1.4	Организация управления системой ЖКХ
2.1.5	Сервис зданий и сооружений в ЖКХ
2.1.6	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности 2
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Автоматизация и управление системами жизнеобеспечения ЖКХ
2.2.3	Информационно-измерительные системы инженерного оборудования ЖКХ
2.2.4	Организация и проведение обследования объектов ЖКХ

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	основные методы и приемы принятия организационно-управленческих решений
Уровень 2	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 3	способы учета различий при работе в команде
Уметь:	
Уровень 1	нести ответственность за свои действия и подчиняться
Уровень 2	толерантно воспринимать различия при работе в команде
Уровень 3	учитывать различия при принятии решений
Владеть:	
Уровень 1	навыками руководства людьми (исполнителями) и деловыми процессами
Уровень 2	способностью самостоятельно находить и принимать организационно-управленческие решения в сложных и нестандартных ситуациях, а также нести за них ответственность
Уровень 3	навыками руководства коллективами

ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию	
Знать:	
Уровень 1	стандартные способы поиска и использования информации для самообразования
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	применять стандартные способы поиска и использования информации для самообразования
Уровень 2	использовать приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации

Владеть:	
Уровень 1	стандартными способами поиска и использования информации для самообразования и самоорганизации
Уровень 2	приемами поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации

ОК-8: готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

Знать:	
Уровень 1	терминологию, правовые, нормативно-технические основы безопасности жизнедеятельности, основные средства и методы безопасности
Уровень 2	основные приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в избранном виде деятельности
Уровень 3	приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в условиях аварий, катастроф и стихийных бедствий

Уметь:	
Уровень 1	выполнять основные положения нормативной документации по защите персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
Уровень 2	анализировать состояние системы обеспечения безопасности
Уровень 3	проводить идентификацию опасностей, инструктаж и разъяснительную беседу по способам обеспечения безопасности

Владеть:	
Уровень 1	способностью применять на практике методы обеспечения безопасности
Уровень 2	способностью организовать и проводить защитные мероприятия в чрезвычайных ситуациях
Уровень 3	способностью к поиску и обобщению информации об основных методах защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

ОПК-1: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

Знать:	
Уровень 1	стандартные задачи профессиональной деятельности, основы информационной и библиографической культуры
Уровень 2	основные базовые информационно-коммуникационные технологии применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности
Уровень 3	методы анализа и интерпретации информации применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности

Уметь:	
Уровень 1	выполнять поиск информации с применением информационно-коммуникационных технологий применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности
Уровень 2	использовать различные источники информации по объекту сервиса
Уровень 3	анализировать информацию, полученную из различных источников для решения стандартных задач профессиональной деятельности

Владеть:	
Уровень 1	базовыми методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий
Уровень 2	методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности
Уровень 3	методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с использованием различных источников информации по объекту сервиса

ПК-1: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

Знать:	
Уровень 1	основы проектирования и правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса
Уровень 2	методы и способы организации и технического оснащения контактной зоны
Уровень 3	требования нормативной документации по организации и техническому оснащению контактной зоны

Уметь:	
Уровень 1	организовать техническое оснащение контактной зоны
Уровень 2	осваивать вводимое оборудование, анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов.
Уровень 3	проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения,

	изыскивать возможности улучшения организации контактной зоны предприятия
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации контактной зоны, выбора технологического оборудования
Уровень 2	навыками рационального применения материалов и оборудования контактной зоны на принципах экологической безопасности и экономической целесообразности
Уровень 3	способами организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя.

ПК-2: готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. в том числе с учетом социальной политики государства

Знать:	
Уровень 1	основы планирования работы предприятия сервиса
Уровень 2	основные теоретико-методические подходы к определению издержек сервисного предприятия: экономические, бухгалтерские, маркетинговые
Уровень 3	методы создания или реорганизации производственных участков, принципы планирования производственно-хозяйственной деятельности, методы исследования конъюнктуры рынка услуг, основные направления развития социальной политики государства
Уметь:	
Уровень 1	проводить организационно-плановые расчеты предприятия сервиса
Уровень 2	планировать работу персонала и фонды оплаты труда, различать основные виды затрат и факторы, оказывающие влияние на результаты хозяйственной деятельности сервисного предприятия
Уровень 3	разрабатывать материалы, предложения и мероприятия по осуществлению технологических процессов сервисного обслуживания; применять приемы и методы экономического анализа к оценке эффективности предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	типовой технической документацией и методическими материалами осуществления технологических процессов сервисного обслуживания
Уровень 2	методикой планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия, методикой анализа рынка услуг, изучения спроса потребителей, основами калькуляции стоимости услуг
Уровень 3	навыками планирования работы персонала, способностью планировать и комплексно оценивать эффективность хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Знать:	
Уровень 1	методы сбора, оценки и анализа информации
Уровень 2	методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности
Уровень 3	способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности
Уровень 2	выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию
Уровень 3	проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания
Владеть:	
Уровень 1	способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности
Уровень 2	способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности
Уровень 3	способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности

ПК-8: способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Знать:	
Уровень 1	теоретические основы сервисной деятельности

Уровень 2	базовые методы организации сервисной деятельности
Уровень 3	приемы и методы обслуживания, отвечающие этнокультурным, историческим и религиозным традициям потребителей
Уметь:	
Уровень 1	определять запросы потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений
Уровень 2	обосновывать приемы и методы обслуживания, отвечающие этнокультурным, историческим и религиозным традициям потребителей
Уровень 3	диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Владеть:	
Уровень 1	теоретическими знаниями и методами исследований сервисной деятельности
Уровень 2	навыками формирования коммуникационной политики, основанной на удовлетворении запросов потребителей
Уровень 3	способностью диверсифицировать, комбинировать, трансформировать и совершенствовать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов

ПК-9: способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Знать:	
Уровень 1	психологические особенности и предпочтения различных групп потребителей
Уровень 2	принципы классификации и сегментации потребителей
Уровень 3	способы выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	определять и систематизировать запросы потребителей
Уровень 2	проводить сегментацию потребителей и формировать базы данных с использованием современных информационных технологий
Уровень 3	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации работы с потребителями
Уровень 2	приемами и методами анализа психологических особенностей потребителей
Уровень 3	способностью планировать и осуществлять сервисную деятельность в соответствии с психологическими особенностями потребителей

ПК-11: готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Знать:	
Уровень 1	основные формы, технологии и методы организации процессов сервиса
Уровень 2	правила организации работы контактной зоны, рабочую документацию
Уровень 3	современные механизмы повышения качества и результативности процессов сервиса
Уметь:	
Уровень 1	организовывать деловые коммуникации с потребителем
Уровень 2	работать с потребителем в контактной зоне, оформлять приемную документацию
Уровень 3	консультировать потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации работы в контактной зоне сервисной деятельности
Уровень 2	навыками консультирования потребителей по согласованию вида, формы и объема
Уровень 3	искусством принятия рациональных решений и мастерством деловых отношений

ПК-12: готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Знать:	
Уровень 1	нормативную базу формирования системы качества услуг
Уровень 2	приемы и формы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов

Уровень 3	способы построения системы качества услуг с учетом возрастающих требований потребителей
Уметь:	
Уровень 1	оценивать качество процессов сервиса, параметры технологических процессов
Уровень 2	реализовывать методы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых материальных ресурсов
Уровень 3	разрабатывать регламентирующие документы для оценки качества процессов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	знаниями национальных стандартов, терминологией по управлению и контролю качества услуг
Уровень 2	навыками организации и контроля качества организации процессов сервиса, используемых материальных ресурсов
Уровень 3	навыками анализа результатов качества деятельности производственных подразделений сервиса и способностями совершенствования системы качества

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;
3.1.2	закономерности формирования клиентурных отношений;
3.1.3	- правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
3.1.4	государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.1.5	- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
3.1.6	- основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2 Уметь:	
3.2.1	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений;
3.2.2	-выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий;
3.2.3	-найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности;
3.2.4	-использовать нормативно-технологические документы в профессио-нальной деятельности;
3.2.5	-обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.2.6	
3.3 Владеть:	
3.3.1	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
3.3.2	- способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса;
3.3.3	- способностью оценить соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
3.3.4	навыками работы с использованием основных информационных технологий;
3.3.5	- основными теоретико-методическими подходами к определению издержек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, марке-тинговые;
3.3.6	- современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте-ракт.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	организация управления сервисным производством /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.2	диспетчеризация /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	автоматизированные системы управления сервисным производством (АСУСП) /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	технологические процессы основного и вспомогательного производства /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.5	организация диагностических работ /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.6	инженерно-технические сооружения предприятия /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.7	техническая эксплуатация и монтаж технологического оборудования /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.8	организация обслуживания технологического оборудования /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.9	организация работы внутреннего транспорта на предприятии /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.10	техничко-экономические показатели работы предприятия по отдельным процессам /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	

1.11	клиентурный план сервисного предприятия /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.12	коммуникационная политика /Ср/	6	8	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.13	вопросы применения средств малой механизации и модернизации применяемого оборудования /Ср/	6	4	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.14	мероприятия по правилам безопасности и охраны труда /Ср/	6	6	ПК-1 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-12 ПК-2 ПК-8 ПК-9	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2	0	
1.15	/ИКР/	6	1			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Новое в технологии основного производства на сервисном предприятии.
Современная производственно-технологическая база, перспективы ее развития и методы проектирования на предприятии.
Новое отечественное и зарубежное диагностическое и технологическое оборудование, установленное на данном предприятии.
Научно-техническая организация труда на предприятии.
Автоматизация процессов управления производством на предприятии;
Мероприятия и техническое оснащение по технике безопасности, пожарной охране и экологии.
Организация электротехнических, электромонтажных, слесарных, восстановительных и разборочно-сборочных работ в цехах основного производства.
Экспертиза состояния объектов сервиса.

5.2. Темы письменных работ

Отчет по практике

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для подготовки к защите отчета

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Лысёв В. И.	Инженерные системы зданий и сооружений: Учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2015	http://www.iprbookshop.ru/66458.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Данилов М. И., Романенко И. Г.	Инженерные системы зданий и сооружений (электроснабжение с основами электротехники): учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457214

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	Н.Ф. Ефремова, И.Ю. Платонова	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности: методические указания: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/praktika-polucheniya-professionalnyh-umeniy-i-opyta-professionalnoy-deyatelnosti-metodicheskie-ukazaniya

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	12. Драпалюк Д.А. Мониторинг состояния жилого фонда и его физический износ, проведение обследований строительных материалов и конструкций [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Драпалюк Д.А.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 82 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru .
Э2	14. Лямаев Б.Ф. Системы водоснабжения и водоотведения зданий: учебное пособие/ Лямаев Б.Ф., Кириленко В.И., Нелюбов В.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Политехника, 2012.— 304 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/ .

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office 2007
---------	----------------

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:
6.3.2.2	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: https://dom.gosuslugi.ru/#!/main
6.3.2.3	Географическая информационно-справочная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: https://gis-zkh.ru/ .
6.3.2.4	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru .
6.3.2.5	Система Управление МКД – экспертно-справочная система для специалистов УО, ТСЖ, ЖСК. Доступ: https://vip.lumd.ru/ .
6.3.2.6	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru .
6.3.2.7	Международные базы данных:
6.3.2.8	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com .
6.3.2.9	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com .

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Профильные объекты сервиса жилищной и коммунально-бытовой сферы.
7.2	Материально-техническая база профильных объектов сервиса жилищной и коммунально-бытовой сферы.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями практики являются:

- закрепление теоретических знаний, полученных студентами при изучении курсов профильных дисциплин;
- детальное изучение деятельности профильных предприятий в разрезе основного и обеспечивающих производств;
- получение навыков профессиональной деятельности;
- сбор информации для курсового проектирования.

После прохождения практики в соответствии со структурой компетенций студент должен освоить знания, получить умения

и навыки общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, определенные рабочей программой практики.

Практика должна быть организована на базе профильных сервисных предприятий в структурных подразделениях основного и обеспечивающих производств.

В период прохождения практики студент обязан оказывать всестороннее содействие профильному предприятию в решении актуальных задач в области управления основным и обеспечивающим производством, оптимизации технологических процессов, подбора и размещения состава технологического оборудования, экономии трудозатрат посредством участия в производственных совещаниях по вопросам текущего и оперативного планирования.

В процессе прохождения практики студент должен изучить:

- технико-экономические показатели работы предприятия в целом и по отдельным процессам;
- организацию управления сервисным производством;
- работу контактной зоны;
- технологические процессы основного и вспомогательного производства;
- инфраструктуру сервисного предприятия;
- познакомиться с технической эксплуатацией и обслуживанием технологического оборудования;
- клиентурный план и коммуникационную политику сервисного предприятия;
- вопросы применения инновационных решений и модернизации применяемого оборудования;
- мероприятия по правилам экологической безопасности и охраны труда.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

2018 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Преддипломная практика

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис		
Учебный план	4303011-18-13ТИС.plx по направлению Сервис профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	216	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты с оценкой	
аудиторные занятия	0		
самостоятельная работа	208		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
Неделя	10			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
КСР	4	4	4	4
Иная контактная	4	4	4	4
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	208	208	208	208
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович



Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Взлет-Ставрополье», Седехин Владимир Егорович



Главный инженер ООО «Взлет-Ставрополье», Мангот Анатолий Вячеславович



Рабочая программа дисциплины

Преддипломная практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

профиль Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2018 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от 28.08.2018 № 1

Срок действия программы: 2018-2020 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Заведующий выпускающей кафедрой

Цыбульский А. И.



28

08

2018 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2019 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуЗаведующий выпускающей кафедрой **43.03.01**

Жидков В.Е. _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технический сервис

Протокол от _____ 2022 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н. доцент Цыбульский А.И.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью преддипломной практики является непосредственная подготовка к выполнению конкретной темы выпускной квалификационной работы: овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия; сбор информации о состоянии рынка сервисных услуг; изучение организационно-производственной структуры предприятия, функций специалистов структурных подразделений; сбор основных технико-экономических показателей деятельности предприятия; детальное изучение сервисных подразделений, технологических процессов сервиса, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков; глубокое ознакомление с системой и методами организации и управления производством сервисных услуг; ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии; изучение и сбор материала, связанного с темой выпускной квалификационной работы; приобретение деловых качеств, развитие навыков организаторской работы.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	
2.1.2	Учебно-исследовательская работа студента (по профилю)
2.1.3	Научно-исследовательская работа
2.1.4	Основы функционирования систем сервиса
2.1.5	Технические средства предприятий сервиса
2.1.6	Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса
2.1.7	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.1.8	Современные технологии в ЖКХ
2.1.9	Энерго- и ресурсосбережение в системе ЖКХ
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

Уровень 1	основные методы и приемы принятия организационно-управленческих решений;
Уровень 2	закономерности формирования клиентурных отношений ⁴
Уровень 3	технологии проектирования профессионально-ориентированных систем сервиса.

Уметь:

Уровень 1	нести ответственность за свои действия и подчиняться;
Уровень 2	ставить и решать задачи, связанные с организацией диалога между студентом и клиентом;
Уровень 3	работать в команде и толерантно воспринимать социальные и этнические различия.

Владеть:

Уровень 1	навыками руководства людьми (исполнителями) и деловыми процессами
Уровень 2	способностью самостоятельно находить и принимать организационно-управленческие решения в сложных и нестандартных ситуациях, а также нести за них ответственность
Уровень 3	навыками работы с объектами, явлениями и процессами, связанными с сервисной деятельностью.

ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию**Знать:**

Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту;
Уровень 2	назначение, структуру и функции предприятия;
Уровень 3	методы внедрения и освоения новых технологических процессов.

Уметь:

Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности;
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков;

Уровень 3	применять в профессиональной деятельности инновационные технологии.
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации;
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ;
Уровень 3	методами организации рационализаторской и изобретательской работы.

ОК-8: готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

Знать:	
Уровень 1	терминологию, правовые, нормативно-технические основы безопасности жизнедеятельности, основные средства и методы безопасности;
Уровень 2	основные методы защиты персонала от производственного травматизма и ЧС;
Уровень 3	нормативно-правовую документацию предприятий сервиса.
Уметь:	
Уровень 1	выполнять основные положения нормативной документации по защите персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;
Уровень 2	анализировать состояние системы обеспечения безопасности предприятия сервиса;
Уровень 3	проводить идентификацию опасностей, инструктаж и разъяснительную беседу по способам обеспечения безопасности.
Владеть:	
Уровень 1	способностью применять на практике методы обеспечения безопасности;
Уровень 2	способностью организовать и проводить защитные мероприятия в чрезвычайных ситуациях;
Уровень 3	способностью к поиску и обобщению информации об основных методах защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.

ОПК-1: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

Знать:	
Уровень 1	стандартные задачи профессиональной деятельности, основы информационной и библиографической культуры;
Уровень 2	основные базовые информационно-коммуникационные технологии применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности;
Уровень 3	методы анализа и интерпретации информации применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности.
Уметь:	
Уровень 1	выполнять поиск информации с применением информационно-коммуникационных технологий применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности;
Уровень 2	использовать различные источники информации по объекту сервиса;
Уровень 3	анализировать информацию, полученную из различных источников для решения стандартных задач профессиональной деятельности.
Владеть:	
Уровень 1	базовыми методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий;
Уровень 2	методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности;
Уровень 3	методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с использованием различных источников информации по объекту сервиса.

ОПК-2: готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Знать:	
Уровень 1	основное содержание и правила клиентурных отношений
Уровень 2	основные технологии процесса сервиса, закономерности формирования клиентурных отношений
Уровень 3	условия и факторы реализации технологии процесса сервиса
Уметь:	
Уровень 1	выполнять работы по доводке и освоению технологических процессов сервиса

Уровень 2	оценивать эффективность применяемой технологии сервиса и клиентурных отношений
Уровень 3	найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации процесса сервиса, формирования клиентурных отношений
Уровень 2	способностью найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах сервиса
Уровень 3	способностью к усовершенствованию технологических процессов сервиса

ОПК-3: готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

Знать:	
Уровень 1	основы проектирования процессов сервиса;
Уровень 2	основные понятия в области проектирования процессов сервиса, общий цикл формирования услуг предприятия сервиса, взаимосвязь производственной и сервисной составляющих;
Уровень 3	методику расчета объема работ, численности работающих.
Уметь:	
Уровень 1	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования решений, разрабатывать планировочные решения зон и участков предприятия сервиса;
Уровень 2	выполнять экономические расчеты, обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса;
Уровень 3	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования научно-технических и организационных решений на основе экономических расчетов, разрабатывать планировочные решения предприятий сервиса.
Владеть:	
Уровень 1	теоретическими основами разработки процессов сервиса, навыками выбора и обоснования решений;
Уровень 2	навыками экономических расчетов и проектирования процессов сервиса, способностью осуществлять контроль реализации проекта;
Уровень 3	современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса.

ПК-1: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

Знать:	
Уровень 1	основы проектирования и правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса;
Уровень 2	методы и способы организации и технического оснащения контактной зоны;
Уровень 3	требования нормативной документации по организации и техническому оснащению контактной зоны.
Уметь:	
Уровень 1	организовать техническое оснащение контактной зоны;
Уровень 2	осваивать вводимое оборудование, анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов;
Уровень 3	проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения, изыскивать возможности улучшения организации контактной зоны предприятия.
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации контактной зоны, выбора технологического оборудования;
Уровень 2	навыками рационального применения материалов и оборудования контактной зоны на принципах экологической безопасности и экономической целесообразности;
Уровень 3	способами организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя.

ПК-2: готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. в том числе с учетом социальной политики государства

Знать:	
Уровень 1	основы планирования работы предприятия сервиса
Уровень 2	основные теоретико-методические подходы к определению издержек сервисного предприятия: экономические, бухгалтерские, маркетинговые
Уровень 3	методы создания или реорганизации производственных участков, принципы планирования производственно-хозяйственной деятельности, методы исследования конъюнктуры рынка услуг, основные направления развития социальной политики государства
Уметь:	

Уровень 1	проводить организационно-плановые расчеты предприятия сервиса
Уровень 2	планировать работу персонала и фонды оплаты труда, различать основные виды затрат и факторы, оказывающие влияние на результаты хозяйственной деятельности сервисного предприятия
Уровень 3	разрабатывать материалы, предложения и мероприятия по осуществлению технологических процессов сервисного обслуживания; применять приемы и методы экономического анализа к оценке эффективности предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	типовой технической документацией и методическими материалами осуществления технологических процессов сервисного обслуживания
Уровень 2	методикой планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия, методикой анализа рынка услуг, изучения спроса потребителей, основами калькуляции стоимости услуг
Уровень 3	навыками планирования работы персонала, способностью планировать и комплексно оценивать эффективность хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Знать:

Уровень 1	методы сбора, оценки и анализа информации;
Уровень 2	методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности;
Уровень 3	способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности.

Уметь:

Уровень 1	самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности;
Уровень 2	выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию;
Уровень 3	проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания.

Владеть:

Уровень 1	способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности;
Уровень 2	способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности;
Уровень 3	способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности.

ПК-8: способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Знать:

Уровень 1	теоретические основы сервисной деятельности
Уровень 2	базовые методы организации сервисной деятельности
Уровень 3	приемы и методы обслуживания, отвечающие этнокультурным, историческим и религиозным традициям потребителей

Уметь:

Уровень 1	определять запросы потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений
Уровень 2	обосновывать приемы и методы обслуживания, отвечающие этнокультурным, историческим и религиозным традициям потребителей
Уровень 3	диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Владеть:

Уровень 1	теоретическими знаниями и методами исследований сервисной деятельности
Уровень 2	навыками формирования коммуникационной политики, основанной на удовлетворении запросов потребителей
Уровень 3	навыками формирования коммуникационной политики, основанной на удовлетворении запросов потребителей

ПК-9: способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Знать:	
Уровень 1	психологические особенности и предпочтения различных групп потребителей
Уровень 2	принципы классификации и сегментации потребителей
Уровень 3	способы выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	определять и систематизировать запросы потребителей
Уровень 2	проводить сегментацию потребителей и формировать базы данных с использованием современных информационных технологий
Уровень 3	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации работы с потребителями
Уровень 2	приемами и методами анализа психологических особенностей потребителей
Уровень 3	способностью планировать и осуществлять сервисную деятельность в соответствии с психологическими особенностями потребителей

ПК-10: готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Знать:	
Уровень 1	виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, сущность формирования систем сервиса
Уровень 2	теоретические основы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
Уровень 3	методики проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
Уметь:	
Уровень 1	структурировать и систематизировать материально-техническое обеспечение процессов и систем сервиса
Уровень 2	осуществлять выбор средств и методов диагностирования
Уровень 3	проводить диагностику и давать экспертную оценку технического оснащения объектов сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации стандартных испытаний объектов сервиса
Уровень 2	инновационным инструментарием проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
Уровень 3	способностью к усовершенствованию объектов сервиса на основе результатов экспертизы и диагностики с целью повышения качества обслуживания

ПК-11: готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Знать:	
Уровень 1	основные формы, технологии и методы организации процессов сервиса
Уровень 2	правила организации работы контактной зоны, рабочую документацию
Уровень 3	современные механизмы повышения качества и результативности процессов сервиса
Уметь:	
Уровень 1	организовывать деловые коммуникации с потребителем
Уровень 2	работать с потребителем в контактной зоне, оформлять приемную документацию
Уровень 3	консультировать потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации работы в контактной зоне сервисной деятельности
Уровень 2	навыками консультирования потребителей по согласованию вида, формы и объема
Уровень 3	искусством принятия рациональных решений и мастерством деловых отношений

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основы законодательства в сфере сервиса;
3.1.2	- принципы планирования производственно-хозяйственной деятельности, методы исследования конъюнктуры рынка;
3.1.3	- специфику современных технологий в сервисной деятельности;
3.1.4	- методику проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса.
3.2	Уметь:

3.2.1	- обеспечивать, регламентировать и контролировать качество процессов сервиса, измерять удовлетворенность потребителей и персонала, проектировать приемы работы с жалобами потребителей;
3.2.2	- анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности;
3.2.3	- выбирать и использовать оптимальные технологические процессы, ресурсы, технические средства для реализации процессов сервиса;
3.2.4	- эффективно применять современные научные принципы и методы исследования, использовать информационные технологии при анализе и оценке результатов исследования;
3.2.5	- анализировать, оценивать, выбирать и использовать методы исследования социально-психологических особенностей потребителя, использовать полученные результаты в профессиональной деятельности.
3.3 Владеть:	
3.3.1	- выстраивания системы клиентурных отношений, основанных на удовлетворении запросов потребителей;
3.3.2	- усовершенствования объектов сервиса на основе результатов экспертизы и диагностики с целью повышения качества обслуживания;
3.3.3	- планировать и комплексно оценивать эффективность хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
3.3.4	- организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя;
3.3.5	- анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса;
3.3.6	- обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание
	Раздел 1. 1						
1.1	Составление краткой характеристики предприятия /Ср/	8	12	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Изучение нормативно-правовых актов, регулирующих работу предприятия /Ср/	8	8	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Изучение теории (литературы) по теме выпускной квалификационной работы /Ср/	8	12	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.4	Анализ маркетинговой деятельности предприятия /Ср/	8	8	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.5	Изучение организационно-производственной структуры предприятия, функций специалистов структурных подразделений /Ср/	8	14	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

1.6	Изучение штатного расписания предприятия и организационных задач компании (фирмы, агенства) /Ср/	8	12	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.7	Детальное изучение сервисных подразделений, технологических процессов сервиса автотранспортных средств, технологического оборудования /Ср/	8	18	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.8	Детальное изучение планировочных решений зон и участков /Ср/	8	20	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.9	Ознакомление с системой и методами организации и управления производством сервисных услуг /Ср/	8	22	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.10	Вопросы применения средств малой механизации и модернизации применяемого оборудования /Ср/	8	12	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.11	Клиентурный план сервисного предприятия /Ср/	8	16	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.12	Коммуникационная политика /Ср/	8	16	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.13	Технико-экономические показатели работы предприятия по отдельным процессам /Ср/	8	20	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.14	Мероприятия по правилам безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности /Ср/	8	18	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

1.15	Разработка задания, контроль по выполнению разделов отчета, контроль оформления и защита отчета /ИКР/	8	4	ОПК-3 ПК-10 ПК-3 ПК-11 ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2	ЛЗ.1 Э1 Э2 Э3	0	
------	---	---	---	---	------------------	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Новое в технологии основного производства на сервисном предприятии.
Современная производственно-технологическая база, перспективы ее развития и методы проектирования на предприятии.
Новое отечественное и зарубежное диагностическое и технологическое оборудование, установленное на данном предприятии.
Научно-техническая организация труда на предприятии.
Автоматизация процессов управления производством на предприятии;
Мероприятия и техническое оснащение по технике безопасности, пожарной охране и экологии.
Организация электротехнических, электромонтажных, слесарных, восстановительных и разборочно-сборочных работ в цехах основного производства.
Экспертиза состояния объектов сервиса.

5.2. Темы письменных работ

Отчет по практике

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы для защиты отчета

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Лысёв В. И.	Инженерные системы зданий и сооружений: Учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2015	http://www.iprbookshop.ru/66458.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Данилов М. И., Романенко И. Г.	Инженерные системы зданий и сооружений (электроснабжение с основами электротехники): учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457214

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	Н.Ф. Ефремова, И.Ю. Платонова	Преддипломная практика: методические указания: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/pred-diplomnaya-praktika-metodicheskie-ukazaniya

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс] : практикум / З. И. Панина, М. В. Виноградова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 244 с. — 978-5-394-01984-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101.html			
----	---	--	--	--

Э2	Доладова, И. П. Управление коммунальной энергетикой [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. П. Доладова. — Электрон. текстовые данные. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2008. — 232 с. — 978-5-9585-0307-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/20530.html
Э3	Лямаев, Б. Ф. Системы водоснабжения и водоотведения зданий [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. Ф. Лямаев, В. И. Кириленко, В. А. Нелюбов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Политехника, 2016. — 305 с. — 978-5-7325-1091-1. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/59999.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Office 2007
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:
6.3.2.2	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: https://dom.gosuslugi.ru/#!/main
6.3.2.3	Географическая информационно-справочная система жилищно-коммунального хозяйства. Режим доступа: https://gis-zkh.ru/ .
6.3.2.4	Профессиональные базы данных Системы «Техэксперт». Режим доступа: https://tech.company-dis.ru .
6.3.2.5	Система Управление МКД – экспертно-справочная система для специалистов УО, ТСЖ, ЖСК. Доступ: https://vip.lumd.ru/ .
6.3.2.6	КонсультантПлюс. Режим доступа: www.consultant.ru .
6.3.2.7	Международные базы данных:
6.3.2.8	Scopus . Режим доступа: www.scopus.com .
6.3.2.9	Web of Science. Режим доступа: apps.webofknowledge.com .
6.3.2.10	

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Профильные объекты сервиса ЖКХ.
7.2	Материально-техническая база профильных объектов сервиса ЖКХ.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями преддипломной практики являются:

- сбор материала для выполнения выпускной квалификационной работы;
- овладение навыками применения полученных теоретических знаний при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
- развитие профессиональных навыков и опыта организаторской работы.

После прохождения преддипломной практики в соответствии со структурой компетенций студент должен освоить знания, получить умения и навыки общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, определенных рабочей программой практики.

Преддипломная практика должна быть организована на базе профильных сервисных предприятий в структурных подразделениях основного и обеспечивающих производств. В качестве объектов практики могут рассматриваться специализированные сервисные предприятия (управляющие компании; товарищества собственников жилья; организации, снабжающие сферу ЖКХ всеми видами ресурсов; предприятия, выполняющие ремонт и сервисное обслуживание технических средств и систем ЖКХ).

Сбор материала для выполнения ВКР предполагает возможность трудоустройства обучающихся при наличии вакантных рабочих мест.

В период прохождения практики студент обязан оказывать всестороннее содействие профильному предприятию в решении актуальных задач в форме рационализаторских предложений, а также организационного участия в реализации инновационных разработок, проектов.

В процессе прохождения практики студент для выполнения выпускной квалификационной работы должен:

- собрать информации о состоянии рынка сервисных услуг;
- выполнить оценку организационной и производственной структуры профильного предприятия;
- изучить и проанализировать систему и методы организации и управления производством сервисных услуг;
- проанализировать выполнение должностных обязанностей специалистов структурных подразделений и кадровое обеспечение сервисных процессов;
- оценить качество выполнения сервисных работ;
- провести оценку основных технико-экономических показателей деятельности предприятия;
- проанализировать технологические процессы сервисного производства и планировочные решения зон, участков;
- провести оценку технического оснащения и использования технологического оборудования;
- ознакомиться с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии.

Рекомендуемое распределение времени:

- общее знакомство с предприятием, изучение техники безопасности и получение допуска к выполнению работ (в случае трудоустройства) – 0,2 ЗЕТ;

- сбор информации по тематике ВКР в соответствии с индивидуальным заданием с совмещением выполнения трудовых функций – 3,5 ЗЕТ;

- оформление отчета, получение отзыва руководителя профильного предприятия – 0,3 ЗЕТ.

Индивидуальные задания формулируются руководителями практики в соответствии с планируемой тематикой выпускных квалификационных работ в период распределения студентов по базам практик.