

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
А.А. Панфилов
« 5 » 09 20 17 г.

Программа учебной практики

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Направленность (Профиль) «Сервис недвижимости и коммунальной
инфраструктуры»

Уровень высшего образования Бакалавр

Форма обучения очная

Владимир 2017

Вид практики - учебная.

1. Цели практики

Целями учебной практики являются обеспечение тесной связи между научно-теоретической и практической подготовкой студентов и получения ими первоначального опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций. В ходе учебной практики студенты знакомятся с деятельностью учреждений сферы ЖКХ.

2. Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются следующие:

дать представление об основных функциях и направлениях деятельности бакалавра по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»;

сформировать аналитические умения в сфере профессиональной деятельности, приобрести навыки выявления позитивных и негативных тенденций:

овладеть приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;

привить навыки обобщения результатов анализа деятельности организаций профессиональной деятельности.

3. Способы проведения - стационарная практика.

4. Формы проведения

Учебная практика проходит на базе профильных организаций в течение непрерывного периода времени, отведенного для учебной практики в соответствии с учебным планом по направлению подготовки.

5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов при прохождении практики
ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Знать: основы экономических знаний. Уметь: проводить оценку эффективности результатов деятельности предприятий сервиса Владеть: навыками проведения анализа деятельности профильных предприятий.
ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: особенности управленческого труда, основные функции и методы управления. Уметь: организовывать работу малого коллектива с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Владеть: навыками работать в команде.
ОК-5	Способность самоорганизации самообразованию	Знать: особенности управленческого труда, основные функции и методы управления. Уметь: организовывать работу малого коллектива, рабочей группы; управлять собой Владеть: навыками самостоятельной работы, методами самоорганизации: самообучение, самовоспитание, самоконтроль.

ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	Знать: нормы российского законодательства, связанные с профессиональной деятельностью. Уметь: применять общеправовые знания для решения профессиональных задач. Владеть: навыками составления основных нормативных документов, работе со специализированным программным обеспечением.
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: основные источники информации, в том числе информационно-коммуникационные технологии, необходимые для профессиональной деятельности. Уметь: осуществлять поиск информации для решения профессиональных задач. Владеть: навыками применения различных источников информации, необходимых для профессиональной деятельности.
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: основные принципы разработки технологий процессов сервиса Уметь: развивать систему клиентских отношений. Владеть: навыками находить решения профессиональной задачи с учетом требований всех потребителей.
ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать: основы организации процесса сервиса Уметь: проводить выбор ресурсов и средств для решения профессиональных задач. Владеть: выбирать необходимые ресурсы в соответствии с требованиями потребителей.

6. Место учебной практики в структуре ОПОП ВО бакалавриата

Учебная практика студентов является неотъемлемой составной частью ОПОП ВО, в соответствии с требованиями ФГОС ВО к организации практики. Объемы, цели и задачи практики определены Федеральными государственными образовательными стандартами по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» высшего образования (далее ФГОС ВО).

Учебная практика студентов является составной частью образовательной программы высшего образования и проводится в соответствии с утвержденным рабочим учебным планом и графиком учебного процесса.

Учебная практика студентов первого курса является начальным этапом подготовки будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности.

Учебная практика является обязательным этапом обучения. Для успешного прохождения практики студентам необходимо иметь знания в сфере сервисологии и сервисной деятельности, информационных технологий в сервисе, менеджмент и маркетинг в сервисе, основы предпринимательской деятельности, организация и планирование деятельности предприятий сервиса, инфраструктура сервисных услуг и управление качеством в сервисе, социально-культурные технологии, технологические процессы и технические средства на предприятиях сервиса, правоведение и т.д. Студенты до выхода на практику должны пройти инструктаж о порядке прохождения учебной практики и общий инструктаж по обеспечению безопасности жизнедеятельности. Допуск к работе на объектах практики осуществляется после проведения обязательных

инструктажей по технике безопасности и охране труда: вводного и на рабочем месте с оформлением установленной документации и приказа по организации.

Практика является обязательным разделом ОПОП бакалавра. Она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика базируется на освоении как теоретических учебных дисциплин базовой и вариативной частей профессионального цикла, так и дисциплин, непосредственно направленных на освоение профессиональной деятельности бакалавра.

Учебная практика по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры» базируется на теоретических знаниях студентов.

7. Место и время проведения учебной практики

Учебная практика проводится согласно графику учебного процесса в течение 4 недель во 2-м семестре. Руководство практикой осуществляет руководитель практики, назначаемый заведующим кафедрой. Студенты проходят учебную практику в профильных учреждениях.

Студенты, не выполнившие программу практики по неуважительной причине, или получившие отрицательную характеристику или неудовлетворительную оценку при защите отчёта, не могут быть допущены к итоговой аттестации.

8. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях или академических часах

Общая трудоемкость учебной практики составляет 6 зачетных единиц /216 часов (4 недели).

9. Структура и содержание учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Подготовительный	Инструктаж по общим вопросам, знакомство с местом практики и составление индивидуального плана на весь период (20 часов)	Индивидуальный план
2.	Основной	Стажировка/работа в определенной руководителем должности, подготовка к написанию отчета (изучение состава и содержания реально выполняемых функций определенного структурного подразделения, (176 часа)	Подготовка отчета о результатах исследования
3.	Заключительный	Работа над завершением подготовки отчета о прохождении учебной практики и его оформление (20 часов)	Дневник по практике, защита отчета, отчет

10. Формы отчетности по практике

Во время прохождения учебной практики обучающимся готовится отчет, который представляется руководителю практики с места прохождения практики и руководителю практики от кафедры. Отчет является основным документом, характеризующим работу обучающегося во время практики.

Отчет о прохождении практики составляется в соответствии с программой практики и содержит общие вопросы и сведения о конкретно выполненной обучающимся работе, а также выводы и рекомендации. В отчете обучающийся может предложить анализ собственной подготовленности к практике, показать, содержание каких дисциплин позволило ему понять формы и методы работы организаций.

Отчет состоит из титульного листа, задания на практику, дневника практики, отзыва руководителя практики от организации, заверенного печатью организации: оглавления, общей части, заключения, списка использованных источников и литературы.

Во введении указываются цель и задачи прохождения учебной практики, место прохождения практики.

Основное содержание отчета должно составлять развернутое описание выполнения программы практики, со ссылками на использованные в ходе прохождения практики материалы (нормативные акты, должностные инструкции, регламенты, локальные акты организации, статистические данные, аналитические обзоры и т.п.). В заключение отчета последовательно излагаются выводы, рекомендации.

Документы, разработанные обучающимся во время прохождения практики, также необходимо представить в отчете (как правило, оформляется приложением). К ним относятся: разработанные договоры, технологические карты, схемы организационной структуры управления, методические рекомендации по формированию сервисных услуг, их сформированный ассортимент, презентации, и т.п.

В качестве дополнительного приложения в отчет могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов, инструкций, технологических карт и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Отчет предоставляется в печатном виде объемом не менее 3-5 страниц печатного текста, формат А4, шрифт Times New Roman 14, междустрочный интервал – 1,5. Поля: верхнее, нижнее - 20 мм, левое – 30 мм, правое - 10 мм. Все страницы отчеты нумеруются арабскими цифрами по порядку. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Титульный лист является первой страницей отчета и не нумеруется. Как и приложения, не учитывается в общей нумерации также отзыв, индивидуальное задание и дневник прохождения учебной практики. Список использованных источников, ссылки необходимо оформлять в соответствии с ГОСТ 7.1-2003. ГОСТ 7.0.5-2008.

Структура отчета о прохождении учебной практики:

- титульный лист,
- индивидуальное задание,
- дневник прохождения учебной практики,
- оглавление,
- введение (1-2 страницы),
- основная часть (10-15 страниц),
- заключение (2-3 страницы),
- список используемых источников,
- приложения.

К отчету прилагается официальный, заверенный печатью, отзыв о прохождении практики, подписанный руководителем места практики. Без официального отзыва студент не допускается к защите отчета по практике.

Дневник практики

В дневнике отражаются все виды практики. В первый день практики студент проставляет число, печать и просит руководителя практики от организации (государственного, муниципального органа) проставить его подпись, подтверждающие

прибытие студента на практику, а также согласовывает с руководителем практики выданное в университете индивидуальное задание.

Студент должен ежедневно вносить записи в дневник практики аккуратным, разборчивым почерком о всех видах своей учебной и производственной деятельности, наблюдениях о формах, структуре, системе изучаемого объекта. Желательны аналитические элементы, предварительные выводы, логические проработки поставленных перед ним общих и индивидуальных задач. Эти записи используются для написания отчета, который оформляется во время практики и сдается на проверку руководителю практики от организации.

В последний день практики студент просит написать ему отзыв о прохождении практики в дневник, проставить оценку за отчет, печать и подпись руководителя практики от предприятия (организации), свидетельствующие о его выбытии с места прохождения практики. В дневник студента по практике руководитель практики от организации, государственных или муниципальных органов записывает отзыв с оценкой о работе студента во время практики.

Отзыв от предприятия (органов, организаций и др., в которых студент проходил практику) составляется в произвольной форме. Как правило, в отзыве оценивается в целом отношение студента к производственной (учебной) деятельности в период практики, объем и качество выполненных им работ, проявленный уровень профессиональных навыков, степень теоретической и практической подготовленности студента к профессиональной деятельности, проявленные (или не проявленные) профессиональные качества студента в период практики, замечания и пожелания студенту и преподавателям выпускающей кафедры.

Защита отчета о прохождении учебной практики.

По окончании практики осуществляется защита отчета о прохождении учебной практики, которая приравнивается к зачетам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

Оформленный отчет о прохождении учебной практики вместе с отзывом руководителя от организации и дневником прохождения практики представляются руководителю практики от кафедры для проверки и защиты.

Для защиты отчета о прохождении учебной практики студент должен подготовить доклад для устного выступления, отражающий основные положения отчета и рекомендации.

При защите отчета могут присутствовать заведующий и преподаватели соответствующей кафедры, руководители практики от организации.

При оценке отчета о прохождении учебной практики принимается во внимание: характеристика руководителя с места прохождения практики; деятельность студента в период практики (степень полноты выполнения программы,

овладение основными профессиональными навыками):

содержание и качество оформления отчета, полнота записей в дневнике; качество доклада и ответы обучающегося на вопросы во время защиты отчета.

Результаты защиты отчета проставляются на титульном листе отчета и заверяются подписью руководителя практики от кафедры. Результаты защиты практики в виде зачета заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента и учитываются при подведении итогов общей успеваемости обучающихся.

11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты оформленного отчета. По итогам положительной аттестации студенту выставляется оценка «зачтено». Оценка по практике приравнивается к оценкам по дисциплинам теоретического обучения и учитывается при подведении итогов промежуточной (сессионной) аттестации студентов. По итогам учебной практики в зачетную книжку студента выставляется отметка по следующей шкале:

Оценка	Критерии оценивания
«Неудовлетворительно» / «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - студент не выполнил программу практики; - студент имеет собственноручно заполненный с грубыми нарушениями дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные студентом в течение учебной практики, или не имеет заполненного дневника; - студент не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной практики; - у студента не сформированы компетенции, предусмотренные программой учебной практики; - студент не способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования; о студент подготовил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практик или не подготовил его; о студент не защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики, о в ответе имеются грубые ошибки.
«Удовлетворительно» / «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - студент более, чем наполовину выполнил программу практики; о студент имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные студентом в течение учебной практики; студент способен с затруднениями продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной практики; - у студента сформированы на низком уровне все компетенции, предусмотренные программой учебной практики; о студент способен с существенными ошибками изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования; - студент подготовил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики; о студент защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики, однако к отчету были замечания; в ответе имеются грубые ошибки (не более 2-х) и неточности.
«Хорошо» / «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - студент по большей части выполнил программу практики; о студент имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней учебной практики; - студент способен продемонстрировать большинство практических умений и навыков работы, освоенных им в соответствии с программой учебной практики; - у студента сформированы на среднем уровне все компетенции, предусмотренные программой учебной практики; о студент способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования; о студент подготовил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики; о студент защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики с некоторыми несущественными замечаниями; в ответе отсутствуют грубые ошибки и неточности.
«Отлично» / «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - студент полностью или выполнил программу практики: о студент имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней учебной практики; - студент способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной практики;

	<ul style="list-style-type: none"> - у студента сформированы на высоком уровне все компетенции, предусмотренные программой учебной практики; - студент способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах наблюдаемых во время учебной практики; - студент способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования; - студент подготовил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики; - студент защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики, - ошибки и неточности отсутствуют.
--	---

Обучающиеся, не выполнившие программу учебной практики и не получившие зачет по практике, не допускаются к итоговой аттестации. Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины, получившие отрицательный отзыв или неудовлетворительную оценку на защите отчета, не ликвидировавшие академическую задолженность в установленном порядке, могут быть отчислены.

По итогам практики обучающиеся обязаны предоставить руководителю практики от кафедры отчеты о прохождении практики для проверки.

К отчету о прохождении практики прилагается индивидуальное задание, дневник практики и отзыв от руководителя практики от организации. Отчет о прохождении учебной практики составляется в соответствии с программой практики и индивидуальным заданием. Отчет содержит сведения о выполненной обучающимся практической работе, а также выводы по итогам практики. Оформленный отчет о прохождении практики вместе с отзывом руководителя от организации и дневником прохождения практики представляются руководителю практики от кафедры для защиты.

Деканат устанавливает и контролирует сроки проведения защиты отчетов о прохождении практики; а кафедра организует защиту отчетов о прохождении практики после окончания практики.

Аттестация оформляется ведомостью, которая сдается в деканат. В зачетную книжку выставляется оценка.

Оценка по практике приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

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

Образовательные технологии: самостоятельное изучение и анализ литературы, составление плана консультации, разработка юридических документов, составление отчетной документации по практике, написание отчета по практике. Научно-исследовательская работа: сбор данных, проведение исследования, статистическая обработка данных, анализ и интерпретация полученных данных, графическое представление данных.

Основную часть практики составляет внеаудиторная самостоятельная работа под руководством руководителя практики от организации (выполнение заданий практики, составление отчетной документации, написание отчета по практике). По окончании учебной практики осуществляется защита представленных материалов.

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по практике:

- тестовые программы, содержащие тематические тесты по разделам практики на электронных носителях;
- мультимедиа компакт-диски с обучающими программами;
- иллюстративный материал, анимированные слайд-фильмы.

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

- а) основная литература:

Реконструкция зданий, сооружений и городской застройки: Учебное пособие / В.В. Федоров, Н.Н. Федорова, Ю.В. Сухарев. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 224 с. - Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=342229>

Санитарно-техническое оборудование зданий: Учебник / Ю.М. Варфоломеев, В.А. Орлов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 249 с. - Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=365493>

Энергосбережение в системах теплогасоснабжения, вентиляции и кондиционирования воздуха [Электронный ресурс]: Уч. пос. / А.М. Протасевич. - М.: НИЦ Инфра-М; Мн.: Нов. знание, 2012. - 286 с. - Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=405334>

Основы научных исследований (Общий курс): Учебное пособие / В.В. Космпн. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 214 с.

Шкляр. М. Ф. Основы научных исследований [Электронный ресурс] • Учебное пособие п« бакалавров I М. Ф. Шкляр. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Кс». 201.1. - 244 с.

б) дополнительная литература;

Кожухар. В. М. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : Учебное пособие В. М. Кожухар. - М.: Дашков и К. 2013. - 216 с.

Статистическая методология в системе научных методов фнпап. и эконоп, исслед. : Учеб, В.Н.Едронова. А.О.Овчаров: Под ред. В.И.Едроновой - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М. 2013. - 464 с.

в) Интернет-ресурсы:

«Консультант Плюс» <https://www.consultant.ru/>

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (<http://www.gost.ru.>)

Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>

Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>;

Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>

Материально-техническое обеспечение практики

Студенты используют учебно-методические материалы кафедры, электронные ресурсы библиотеки ВлГУ, мультимедийное оборудование аудиторий.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Рабочую программу составил

доцент кафедры «Туризм и сервис», к.пед.н. Гужова Л.Г.

Рецензент

зам. директора
к.ф.н.

НКО ТЭДБ КО
Михайлов В.С.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и сервис»

Протокол № 1 от 1.09.17 года.

Заведующий кафедрой, к.пед.н.

Гужова Л.Г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 5.09.17 года.

Председатель комиссии

Полоцкая О.П.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной практики по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры», разработанную доцентом кафедры «Туризм и сервис» Гужовой Лидией Григорьевной

Рабочая программа учебной практики составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.01 «Сервис» для очной формы обучения.

Содержание рабочей программы учебной практики соответствует современному уровню и тенденциям развития мировой экономической науки.

Структура и содержание дисциплины включают сведения по общей трудоемкости освоения дисциплины в зачетных единицах и часах, а также тематические планы изучения дисциплины для лекционных занятий, практических работ и самостоятельной работы студентов. Сопоставительный анализ разделов дисциплины и формируемых компетенций подтверждает соответствие рабочей программы учебному плану и требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Образовательные технологии характеризуются широким использованием интерактивных методов обучения в заданных объемах в соответствии с требованиями образовательного стандарта.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины содержит основную и дополнительную литературу, а также источники в сети Интернет, подобранные с учетом формирования заданных компетенций в соответствии с требованиями образовательного стандарта.

Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует структуре и содержанию дисциплины, отвечает поставленным целям и требованиям образовательного стандарта.

Существенных замечаний в части требований по оформлению и содержательной части рабочей программы - нет.

Разработанную рабочую программу учебной практики рекомендую для использования в учебном процессе в ВлГУ для студентов направления 43.03.01 «Сервис» для очной формы обучения.

Рецензент

