

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»



Директор учебной работы
Д. Е. Иванов
2018 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**Практика по получению профессиональных умений и опыта
профессиональной деятельности**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Профиль подготовки
Сервис недвижимости

Квалификационная (степень) выпускника
Бакалавр

Чебоксары 2018

1. Цели практики

Целью практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности является приобретение студентами профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

2. Задачи практики

Задачами практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности являются:

- расширение и закрепление теоретических и практических знаний, полученных студентами в процессе обучения;
- закрепление и развитие у студентов-бакалавров практических навыков, связанных с деятельностью организаций сервиса недвижимости;
- совершенствование навыков проектной и экспертной деятельности, расширение содержания навыков структурирования эмпирического материала для подготовки проекта, составляющего основную часть выпускной квалификационной работы; закрепление исследовательских умений и навыков, умения представлять результаты исследования.

3. Место практики в структуре ОПОП ВО

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности входит в вариативную часть Блока 2. Практики ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профилю подготовки «Сервис недвижимости».

3.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности базируется на следующих дисциплинах:

«Математика» (ОК-2), «Информатика» (ОПК-1), «Сервисология» (ПК-4, ПК-8), «Сервисная деятельность» (ПК-3, ПК-11), «Менеджмент в сервисе» (ОК-4, ОПК-3, ПК-5), «Информационные технологии в сервисе недвижимости» (ОПК-1, ПК-5), «Статистика» (ОК-2, ПК-12), «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» (ОК-4, ОПК-3), «Жилая недвижимость: теория и практика» (ПК-3,10,12), «Системы, технологии и организация сервиса недвижимости» (ПК-10, ПК-12).

3.2 Освоение данной практики необходимо обучающемуся для успешного освоения следующей практики:

1. Преддипломная практика (ОК-1, ОК-2; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3, ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12).

Для успешного прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обучающийся должен

знать:

- приемы анализа и интерпретации результатов исследования организации сервиса недвижимости;
- предмет, объект и методологические основы сервисной деятельности, содержание основных категорий сервисной деятельности;
- показатели и критерии качества сервиса жилой недвижимости; параметры технологических процессов жилой недвижимости;

уметь:

- разрабатывать организационную структуру сервисного предприятия; формулировать стратегию и тактику сервисного предприятия;

– осуществлять сквозной контроль качества процессов сервиса, параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов объектов жилой недвижимости;

владеть:

– навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека;

– навыками анализа и прогнозирования сервисной деятельности; разработки современных сервисных технологий; проектирования, эффективной организации и управления сервисной деятельностью;

– навыками осуществления сквозного контроля качества процессов сервиса недвижимости.

Полученные при прохождении производственной практики необходимы обучающемуся для успешного выполнения выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

4. Вид, тип, способ и форма проведения практики

Вид практики – производственная.

Тип практики – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ проведения практики – стационарная, выездная.

Форма проведения практики – дискретно.

5. Место и время проведения практики

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится на базе организаций сервиса недвижимости, с которыми заключены договора о сотрудничестве.

Время прохождения практики – 8 семестр.

6. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики

В результате прохождения данной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

общекультурные компетенции (ОК):

– способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

– способен работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

– способен использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

– готов пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

общепрофессиональные компетенции (ОПК):

- готов организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя (ОПК-3);

профессиональные компетенции (ПК):

– способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

– способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

– готов к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);

- готов к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса (ПК-11);
- готов к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

7. Структура и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единицы, 216 часов.

7.1 Структура практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной / производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах	Формы текущего контроля
1	Подготовительный	Участие в установочной конференции по практике (2 часа). Составление индивидуального плана прохождения практики (4 часа).	Отметка о посещении установочной конференции, дневник практики, индивидуальный план прохождения практики
2	Основной	Выполнение индивидуального плана практики (200 часов).	Дневник практики Характеристика организации сервиса недвижимости
3	Заключительный	Подготовка отчета по практике (4 часа). Предоставление комплекта отчетной документации по практике (2 часов). Участие в итоговой конференции по производственной (методической) практике (4 часа).	Отчетная документация по практике

7.2 Содержание практики

Наименование раздела	Содержание раздела	Сроки практики
----------------------	--------------------	----------------

Подготовительный этап	Ознакомление с целями и задачами практики. Проведение инструктажа, знакомство с правилами ВТР, охраны труда и техники безопасности инструктаж по охране труда (инструкция для студентов ИОТ- 063 2009г.). Ознакомление с основными направлениями работы организации сервиса недвижимости. Изучение документации организации. Составление, согласование и утверждение индивидуального плана практики.	1-я неделя
Основной этап	Ознакомление с системой работы организации. Изучение документации организации.	2-3-я недели
Заключительный этап	Подготовка отчетной документации и отчета по практике. Конференция по итогам производственной (методической) практики.	4-я неделя по окончании практики

8. Формы отчетности по практике

По итогам практики не позднее трех дней после окончания практики студенты представляют на кафедру комплект отчетной документации, включающий:

- 1) индивидуальный план прохождения практики;
- 2) дневник практики;
- 3) письменный отчет о практике;
- 4) путевку студента-практиканта с характеристикой.

По результатам практики студентам выставляется дифференцированный зачет в ведомость и в зачетную книжку.

9. Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

9.1 Паспорт фонда оценочных средств по практике

№ п/п	Наименование раздела (этапа) практики	Код компетенции	Форма контроля	План-график проведения контрольно-оценочных мероприятий
1	Подготовительный	ОК-3, ОК-4, ОК-6	Индивидуальный план прохождения практики	В конце 1-й недели
2	Основной	ОК-3, ОК-4, ОК-6, ОК-8, ОПК-3, ПК-8, ПК-9, ПК-10,	Дневник практики. Характеристика организации сервиса недвижимости	В течение практики

		ПК-11, ПК-12		
3	Заключительный	ПК-9, ПК-11	Комплект отчетной документации по практике Выступление на итоговой конференции по практике Дифференцированный зачет	Не позднее трех дней по завершении практики

9.2 Оценочные средства по практике

Наименование компетенций	Измеряемые образовательные результаты (дескрипторы)	Этапы формирования	Задание по практике	Баллы
ОК-3, ОК-4, ОК-6, ОПК-3	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приемы анализа и интерпретации результатов исследования организации сервиса недвижимости; – показатели и критерии качества сервиса жилой недвижимости; параметры технологических процессов жилой недвижимости; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять сквозной контроль качества процессов сервиса, параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов объектов жилой недвижимости; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками анализа и прогнозирования сервисной деятельности; разработки современных 	Подготовительный	<p>Ознакомление с целями и задачами практики. Проведение инструктажа, знакомство с правилами ВТР, охраны труда и техники безопасности инструктаж по охране труда (инструкция для студентов ИОТ-063 2009г.).</p> <p>Ознакомление с основными направлениями работ организации сервиса недвижимости. Составление, согласование и утверждение индивидуального плана практики. Изучение документации организации.</p>	30

	сервисных технологий; проектирования, эффективной организации и управления сервисной деятельностью.			
ОК-3, ОК-4, ОК-6, ОК-8, ОПК-3, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приемы анализа и интерпретации результатов исследования организации сервиса недвижимости; -предмет, объект и методологические основы сервисной деятельности, содержание основных категорий сервисной деятельности; - показатели и критерии качества сервиса жилой недвижимости; параметры технологических процессов жилой недвижимости; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -разрабатывать организационную структуру сервисного предприятия; формулировать стратегию и тактику сервисного предприятия; -осуществлять сквозной контроль качества процессов сервиса, параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов объектов жилой недвижимости; 	Основной	Ознакомление с системой работы организации. Изучение документации организации. Подготовка справки по итогам изучения документации организации сервиса недвижимости.	50

	<p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека; -навыками анализа и прогнозирования сервисной деятельности; разработки современных сервисных технологий; проектирования, эффективной организации и управления сервисной деятельностью; -навыками осуществления сквозного контроля качества процессов сервиса недвижимости. 			
ПК-9, ПК-11	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> -показатели и критерии качества сервиса жилой недвижимости; параметры технологических процессов жилой недвижимости; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -разрабатывать организационную структуру сервисного предприятия; формулировать стратегию и тактику сервисного предприятия; -осуществлять сквозной контроль 	Заключительный	Подготовка отчетной документации и отчета по практике. Конференция по итогам практики.	20

	<p>качества процессов сервиса, параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов объектов жилой недвижимости;</p> <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека; -навыками анализа и прогнозирования сервисной деятельности; разработки современных сервисных технологий; проектирования, эффективной организации и управления сервисной деятельностью; -навыками осуществления сквозного контроля качества процессов сервиса недвижимости. 			
--	--	--	--	--

Критерии оценивания участия в установочной конференции по практике (до 10 баллов)

Студент должен принять участие в работе установочной конференции, пройти инструктаж.

«10 баллов» ставится, если студент присутствовал на установочной конференции, прошел инструктаж.

«6 баллов» ставится, если студент не присутствовал на конференции по уважительной причине; инструктаж прошел не вовремя.

«2 баллов» ставится, если студент не присутствовал на конференции по не уважительной причине; инструктаж не прошел.

Критерии оценивания индивидуального плана прохождения практики (до 20 баллов)

Студент должен в течение первой недели практики составить индивидуальный план прохождения практики, согласовать с руководителем и утвердить на кафедре.

«20 баллов» ставится, если индивидуальный план прохождения практики составлен вовремя, согласован с руководителем, утвержден на кафедре.

«10 баллов» ставится, если индивидуальный план прохождения практики составлен вовремя, не согласован с руководителем и не утвержден на кафедре.

«8 баллов» ставится, если индивидуальный план прохождения практики составлен не вовремя, не согласован с руководителем, не утвержден на кафедре.

«0 баллов» ставится, если индивидуальный план прохождения практики не составлен.

Критерии оценивания оформления результатов выполненного исследования для выпускной квалификационной работы (до 30 баллов):

«30 баллов» ставится, если содержание материала отвечает теме исследования, хорошо структурировано, выводы логичны, отражают проблему исследования, имеются ссылки на авторов;

«20 баллов» ставится, если содержание материала отвечает теме исследования, имеются небольшие нарушения в логике изложения, выводы логичны, отражают проблему исследования, но не во всех случаях имеются ссылки на авторов;

«5 балла» ставится, если содержание материала отвечает теме исследования, но плохо структурировано, выводы недостаточно логичны.

Критерии оценивания качества представленной характеристики организации сервиса недвижимости (до 20 баллов):

«20 баллов» ставится за оформление ВКР, полностью отвечающее требованиям положения об общих требованиях к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности обучающихся;

«10 баллов» ставится за оформление ВКР, в целом отвечающее представленным требованиям, но при наличии отдельных отступлений не более чем по двум требованиям;

«5 баллов» ставится за оформление ВКР, в целом отвечающее представленным требованиям, но при наличии отдельных отступлений не более чем по трем требованиям.

Критерии оценивания отчетной документации по практике – до 10 баллов.

«10 баллов» ставится, если отчетная документация аккуратно оформлена, представлена в полном объеме и сдана в срок;

«8 баллов» ставится, если отчетная документация аккуратно и в полном объеме оформлена, представлена с опозданием на 2-3 дня;

«5 баллов» ставится, если допущены ошибки в оформлении отчетной документации, отчетная документация представлена с большим опозданием.

Критерии оценивания выступления на итоговой конференции по практике (до 10 баллов)

Студент должен принять участие в работе установочной конференции, пройти инструктаж.

«10 баллов» ставится, если студент представил на конференцию доклад, отражающий специфику прохождения практики в конкретной организации. Доклад соответствует рекомендуемой структуре, содержит не просто описательную информацию, но и анализ проделанной работы, предложения и аргументированную точку зрения студента. Доклад сопровождается наглядными материалами.

«6 баллов» ставится, если студент представил на конференцию доклад, отражающий специфику прохождения практики в конкретной организации. Доклад соответствует рекомендуемой структуре, однако приведенная информация носит описательный констатирующий характер. Демонстрационные материалы отсутствуют.

«2 баллов» ставится, если студент представил на конференцию доклад. Доклад имеет не все структурные единицы, носит описательный констатирующий характер. Демонстрационные материалы отсутствуют.

Аттестация по результатам практики проводится в процессе ее прохождения и отчета по ней. В соответствии с Положением о рейтинговой оценке качества знаний студентов итоги практики оцениваются по 100-балльной шкале.

Соответствие между 100-балльной шкалой и стандартной 5-балльной шкалой

100-балльная шкала	5-балльная шкала	Критерии
90-100 баллов	«5»	Все задания практики выполнены полностью, с учетом всех требований, грамотно в содержательном и литературном отношениях; отчетная документация аккуратно оформлена и сдана в срок
76-89 баллов	«4»	В работе студента-практиканта и в отчетной документации есть отдельные недочеты
60-75 баллов	«3»	В работе студента-практиканта и в отчетной документации есть отдельные замечания, в оформлении и сроках сдачи документации, а также недисциплинированность в выполнении требований практики
ниже 60 баллов	«2»	Отсутствие студента на практике без уважительной причины и не предоставление отчетной документации о прохождении практики

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

а) основная литература:

1. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И. С. Манюхин. – Самара : Самарский гос. архитектурно-строительный ун-т; ЭБС АСВ, 2014. – 64 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>.

2. Грекул, В. И. Организация ИТ-аутсорсинга [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. И. Грекул, Н. Л. Коровкина.–Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>.

б) дополнительная литература:

1 Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. – Москва : Дашков и К, 2013. – 284 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – Москва : Дашков и К, 2012. – 219 с.

3. Гуляева, И. Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах [Электронный ресурс] / И. Н. Гуляева. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2009. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>.

в) Интернет-ресурсы:

1. Портал ЖКХ Чувашской Республики – <http://www.jkh.cap.ru/>
2. Государственная жилищная инспекция Чувашской Республики - http://gov.cap.ru/default.aspx?gov_id=112.
3. Школа грамотного потребителя - <http://xn--c1adpoeect8c.xn--p1ai/>

11. Информационные технологии, используемые на практике

В ходе практики используются следующие информационные технологии:

- мультимедийные презентации учебного материала, электронные версии лекций, учебных и учебно-методических пособий;
- доступ к современным профессиональным базам данных, электронным библиотекам, информационным справочным и поисковым системам, базе Медиатеки библиотеки ЧГПУ им. И.Я. Яковлева, российским образовательным порталам и сайтам;
- технологии работы с текстом, графикой, табличными данными и т.п.;
- технологии поиска информации в сети Интернет (базы данных электронных библиотек и др.);
- использование ресурсов поисковых систем, электронной почты, рассылок, группы новостей, чатов и др.;
- консультирование в он-лайн-режиме;
- подготовка медиапрезентаций,

Для подготовки отчета и презентации обучающиеся могут использовать широкий арсенал программных продуктов:

- Базовый набор программ: Microsoft Windows 7. Professional (Договор № 2 от 15.01.2014 с ООО «Техноком»); Microsoft Office стандартный 2010 (Договор от 08.12.2010 с АО «Софт Лайн Трейд»); Подписка DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal Договор Tr127981 с АО Софт Лайн Трейд, г. Москва с 03.12. 2014 г. по 02.12.2017 г.; Office Standard 2010, Russian Договор от 08.11.2010 с АО «Софт Лайн Трейд»; Office Standard 2010, Office Standard 2013 Russian Государственный контракт № 031510003914000003 от 23.05.14 Центр Информационных систем; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Договор №164 от 25.05.2016г. с ООО «Датум», г. Чебоксары (на 2 года).
- Браузер: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Yandex.

12. Материально-техническая база практики

Осуществляется свободный доступ практикантов к библиотечным фондам и базам данных ВУЗа / отдельных кафедр, по содержанию соответствующих программе практики. Практиканты обеспечиваются необходимым комплектом методических материалов (дневник, положение о практике, руководство по проведению практики и др.). В дошкольном образовательном учреждении в кабинете психолога для ознакомления присутствует нормативно-правовая документация, специальная документация, организационно-методическая документация, дидактический материал, специальная литература.

Для оформления результатов практики обучающиеся имеют возможность использовать материальное оснащение вуза:

- учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (аудиторная доска, учебная мебель (столы ученические, стулья ученические) на 48 и 44 посадочных места соответственно, проектор, компьютер, интерактивная доска, колонки; мобильный компьютерный класс: 15 персональных ноутбуков с выходом в Интернет; мышь (13 штук);
- учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудиторная доска, учебная мебель (столы ученические, стулья ученические) на 44 посадочных места; мобильный компьютерный класс: 15 персональных ноутбуков с выходом в Интернет; мышь (13 штук);

– помещения для самостоятельной работы обучающихся (аудиторная доска, учебная мебель (столы ученические, стулья ученические) на 12 посадочных мест, компьютерная мебель;

– 13 компьютеров с выходом в Интернет, клавиатура (13 штук), мышь (13 штук); электронный читальный зал (компьютерная мебель на 13 посадочных мест; сканер, принтер, 13 компьютеров с выходом в Интернет, клавиатура (13 штук), мышь (13 штук).