

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



по учебной работе
Д. Е. Иванов
2018 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

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

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Профиль подготовки
Сервис недвижимости

Квалификационная (степень) выпускника
Бакалавр

Чебоксары 2018

1. Цели практики

Целями практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности является:

- формирование у студентов представления о специфике деятельности предприятий сервиса недвижимости, об особенностях организации и реализации сервисных услуг;
- формирование общекультурных и первичных профессиональных умений и навыков в области практической деятельности работников сервиса недвижимости.

2. Задачи практики

Задачами практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, являются:

1. Углубление и закрепление теоретических знаний студентов, полученных при изучении дисциплин предметной подготовки;
2. Формирование первичных профессиональных умений и навыков, необходимых для успешного осуществления будущей профессиональной деятельности;
3. Формирование мотивации к выполнению профессиональной деятельности; актуализация и закрепление профессиональных и личностных качеств, отвечающих требованиям общества;
4. Отработка и овладение основными методами и приемами организации сервисной деятельности, первичными профессиональными умениями осуществления деятельности в сфере сервиса недвижимости;
5. Овладение первичными навыками научно-исследовательской деятельности;
6. Воспитание у студентов понимания значимости будущей профессии, любви и уважения к ней.

3. Место практики в структуре ОПОП ВО

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности в основной профессиональной образовательной программе высшего образования по подготовке бакалавров включена в обязательную часть вариативной части согласно ФГОС ВО (Б2.В.01 (У)).

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

1. «Сервисология» (ПК-4, ПК-8),
2. «Сервисная деятельность» (ПК-3, ПК-11),
3. «Информационные технологии в сервисе недвижимости» (ОПК-1, ПК-5),
4. «Жилая недвижимость: теория и практика» (ПК-3, ПК-10, ПК-12).

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

1. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (ОК-3; ОК-4; ОК-6; ОК-8; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12).

Для успешного прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, обучающийся должен

знать:

- основные методы и приемы организации сервисной деятельности;

- особенности работы в контактной зоне с потребителем;
- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;

уметь:

- планировать деятельность организации сервиса недвижимости;
- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства, международного и российского права;
- использовать различные источники информации по объекту сервиса;

владеть:

- основными методами и приемами организации сервисной деятельности;
- первичными профессиональными умениями осуществления деятельности в сфере сервиса недвижимости;
- первичными навыками научно-исследовательской деятельности;
- навыками работы в команде.

4. Вид, тип, способ и форма проведения практики

Вид практики – учебная.

Тип практики–практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Способ проведения практики – стационарная, выездная практика.

Форма проведения практики – дискретно.

5. Место и время проведения практики

Время прохождения практики – 4 недели в 4,6 семестрах.

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности проводится на базе организаций сервиса недвижимости, с которыми заключены договора о сотрудничестве.

6. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики

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

общекультурные компетенции (ОК):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

общепрофессиональные компетенции (ОПК):

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

профессиональные компетенции (ПК):

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

7. Структура и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единицы, 216 часов.

7.1.1. Структура практики в 4 семестре

Продолжительность составляет 2 недели, 108 часов.

№ 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 (1 часа). Составление индивидуального плана прохождения практики (2 часа).	Отметка о посещении установочной конференции, дневник практики, индивидуальный план прохождения практики
2	Основной	Выполнение индивидуального плана практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (100 часов).	Дневник учебной практики с анализом просмотренный и проведенных мероприятий, индивидуальный план прохождения практики. Характеристика организации сервиса недвижимости
3	Заключительный	Подготовка отчета по практике (2 часа). Предоставление комплекта отчетной документации по практике 1 часов). Участие в итоговой конференции по практике (2 часа).	Отчетная документация по практике.

7.1.2. Структура практики в 5 семестре

Продолжительность составляет 3 недели, 108 часов.

№ 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 (1 часа). Составление индивидуального плана прохождения практики (2 часа).	Отметка о посещении установочной конференции, дневник практики, индивидуальный план прохождения практики

2	Основной	Выполнение индивидуального плана практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (100 часов).	Дневник учебной практики с анализом просмотренный и проведенных мероприятий, индивидуальный план прохождения практики. Характеристика организации сервиса недвижимости
3	Заключительный	Подготовка отчета по практике (2 часа). Предоставление комплекта отчетной документации по практике 1 часов). Участие в итоговой конференции по практике (2 часа).	Отчетная документация по практике.

7.2 Содержание практики

7.2.1. Содержание практики в 4 семестре

Наименование раздела	Содержание раздела	Сроки практики
Подготовительный этап	Ознакомление с целями и задачами практики. Изучить основные требования охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка. 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. Изучить научно-техническую, учебную литературу и специальную документацию в области энергосбережения объектов недвижимости.	1-2-я недели
Заключительный этап	Подготовка отчетной документации и отчета по практике. Конференция по итогам практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.	2-я неделя по окончании практики

7.2.2. Содержание практики в 5 семестре

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

Подготовительный этап	Ознакомление с целями и задачами практики. Изучить основные требования охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка. 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. Изучить особенности организации деятельности контактной зоны предприятия сервиса, особенности работы с индивидуальными и корпоративными клиентами.	1-2-я недели
Заключительный этап	Подготовка отчетной документации и отчета по практике. Конференция по итогам практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.	2-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:

- индивидуальный план прохождения практики;
- дневник практики;
- письменный отчет о практике;
- путевка 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	Отметка о посещении установочной конференции, дневник практики, индивидуальный план прохождения практики	В конце 1-й недели

2	Основной	ОК-3, ОК-4, ОК-6, ОПК-1, ПК-3, ПК-9, ПК-11	Дневник учебной практики с анализом просмотренный и проведенных мероприятий, индивидуальный план прохождения практики Характеристика организации сервиса недвижимости	В течение практики
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 Не позднее 2-х недель по завершении практики

9.2 Оценочные средства по практике

Наименование компетенций	Измеряемые образовательные результаты (дескрипторы)	Этапы формирования	Задание по практике	Отчетные материалы
ОК-3, ОК-4, ОК-6	<p><i>знать:</i> основные методы и приемы организации сервисной деятельности; особенности работы в контактной зоне с потребителем;</p> <p><i>уметь:</i> толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p><i>владеть:</i></p>	Подготовительный	Участие в установочной конференции Разработка индивидуального плана методической работы практикантов и его утверждение	Отметка о посещении установочной конференции, индивидуальный план прохождения практики

	первичными навыками научно-исследовательской деятельности; навыками организации работы в команде.			
ОК-3, ОК-4, ОК-6, ОПК-1, ПК-3, ПК-9, ПК-11	<p><i>знать:</i> особенности работы в контактной зоне с потребителем; основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p><i>уметь:</i> планировать деятельность организации сервиса недвижимости; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства, международного и российского права; использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p><i>владеть:</i> основными методами и приемами организации сервисной деятельности; навыками организации работы в команде.</p>	Основной	Составление дневник учебной практики с анализом просмотренный и проведенных мероприятий с учетом индивидуальности плана прохождения практики Написание характеристики организации сервиса недвижимости	Дневник учебной практики с анализом просмотренных и проведенных мероприятий, индивидуальны план прохождения практики Характеристика организации сервиса недвижимости
ОПК-1,	<i>знать:</i>	Заключительный	индивидуальны	Отчетная

ПК-9, ПК-11	особенности работы в контактной зоне с потребителем; основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; <i>уметь:</i> использовать различные источники информации по объекту сервиса; <i>владеть:</i> основными методами и приемами организации сервисной деятельности; первичными профессиональными умениями осуществления деятельности в сфере сервиса недвижимости.		й план прохождения практики; дневник практики; письменный отчет о практике; путевка студента-практиканта с характеристикой; характеристика организации сервиса недвижимости.	документация по практике. Выступление на итоговой конференции по практике.
----------------	---	--	--	--

Порядок оценки уровня приобретенных компетенций при прохождении практики

Руководитель практики оценивает результаты прохождения практики студентом, руководствуясь Положением о рейтинговой оценке качества знаний студентов ЧГПУ им. И.Я. Яковлева и правилом начисления баллов за практику.

Рейтинг студента по практике рассчитывается путем накопления баллов и приведения их к традиционной шкале оценок.

Основные критерии оценки результатов практики:

а) готовность к прохождению практики (прохождение инструктажа по технике безопасности и др.);

б) степень выполнения программы практики (своевременное выполнение заданий практики в соответствии с индивидуальным планом прохождения практики, ориентация на решение поставленных задач);

в) полнота представленной отчетной документации по итогам практики, соответствие программе практики;

г) своевременное представление отчетной документации, качество оформления отчета;

д) характеристика, данная обучающемуся руководителем практики в организации;

е) публичная защита отчета.

Результаты практики могут быть оценены максимальным рейтинговым баллом – 100.

В соответствии с Положением о рейтинговой оценке качества знаний студентов, утвержденным на заседании ученого совета ЧГПУ им. И.Я. Яковлева, все виды учебной деятельности оцениваются по 100-бальной шкале.

На прохождение практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (методической) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Сервис недвижимости» отведен 4, 6 семестр:

4 семестр – подготовительный этап -3 часа, основной этап - 100 часов и заключительный - 5 часов, зачет с оценкой;

- 30 баллов – участие в подготовительном этапе;

- 20 баллов – все задания по практике выполнены качественно, в полном объеме и своевременно сданы на проверку преподавателю;

- 30 баллов – отчетная документация;

- 20 баллов – выступление на итоговой конференции.

Итого: РТ (4 семестр) = 30 + 20 + 30 + 20=100 баллов.

5 семестр – подготовительный этап -3 часа, основной этап - 100 часов и заключительный - 5 часов, зачет с оценкой;

- 30 баллов – участие в подготовительном этапе;

- 20 баллов – все задания по практике выполнены качественно, в полном объеме и своевременно сданы на проверку преподавателю;

- 30 баллов – отчетная документация;

- 20 баллов – выступление на итоговой конференции.

Итого: РТ (5 семестр) = 30 + 20 + 30 + 20=100 баллов.

Правило начисления баллов за практику

Содержание работ	Правило начисления баллов	Максимальный балл по виду работ
Участие в установочной конференции	«20 баллов» - студент присутствовал на установочной конференции; «10 балла» - студент не присутствовал на конференции по уважительной причине; «0 баллов» - студент не присутствовал на конференции по не уважительной причине.	20
Прохождение инструктажа по технике безопасности	«10 баллов» - студент прошел инструктаж; «6 балла» - студент инструктаж прошел не вовремя; «0 баллов» - студент инструктаж не прошел.	10
Характеристика организации сервиса недвижимости	«20 баллов» - характеристика организации сервиса недвижимости аккуратно оформлена и правильно, представлена в полном объеме и сдана в срок; «12 балла» - характеристика организации сервиса недвижимости аккуратно и в полном объеме оформлена, представлена с опозданием на 2-3 дня; «6 баллов» - в характеристике	20

	организации сервиса недвижимости были допущены ошибки в оформлении отчетной документации, отчетная документация представлена с большим опозданием.	
Отчетная документация по практике	«30 баллов» - отчетная документация аккуратно оформлена и правильно, представлена в полном объеме и сдана в срок; «20 балла» - отчетная документация аккуратно и в полном объеме оформлена, представлена с опозданием на 2-3 дня; «8 баллов» - допущены ошибки в оформлении отчетной документации, отчетная документация представлена с большим опозданием.	30
Выступление на итоговой конференции по практике	«20 баллов» - 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. «12 балла» - 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. «6 баллов» - студент представил на конференцию доклад. Доклад имеет не все структурные единицы, носит описательный констатирующий характер. Демонстрационные материалы отсутствуют.	20
Итого:		100 баллов

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.

Правило определения итоговой оценки

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 отношении; 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).

