

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



Программа практики

Б2.В.01(У) 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

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
заочная

Чебоксары
2017

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, индивидуальности плана 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-лайнном 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).

