

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



Б2.В.04(Пд) Преддипломная практика

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Сервис недвижимости

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

заочная

Чебоксары

2017

1. Цели практики

Цель преддипломной практики – организация проведения экспериментального или теоретического исследования и подготовка практических материалов для выпускной квалификационной работы.

2. Задачи практики

Задачами преддипломной практики 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

Преддипломная практика входит в вариативную часть Блока 2. Практики ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профилю подготовки «Сервис недвижимости».

3.1 Преддипломная практика 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 подготовки и защиты выпускной квалификационной работы.

Для успешного прохождения преддипломной практики 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 практика.

Тип практики – преддипломная.

Способ проведения практики – стационарная, выездная.

Форма проведения практики – дискретная.

5. Место и время проведения практики

Преддипломная практика проводится на базе организаций сервиса недвижимости городов Чебоксары и Новочебоксарск, с которыми заключены договора о сотрудничестве.

Время прохождения практики – 10 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:

– способен использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

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

– способен к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

– способен использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учётом 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:

– способен 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);

– готов разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя (ОПК-2);

профессиональные:

– готов к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

– готов к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);

– готов к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);

- 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).

В результате прохождения практики студент должен:

знать:

- основные методы организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);
- принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-2);
- основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации (ОПК-1);
- методы исследовательской деятельности (ПК-3);
- методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-5, ПК-10).
- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ОК-4);
- особенности отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-5);

уметь:

- принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-6,8);
- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-4,6);
- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-4);
- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОПК-2, ПК-10);
- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства (ОК-5);
- компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОПК-2);
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-11);
- работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);
- разрабатывать и реализовывать технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ОПК-2);
- изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности (ОПК-1);

владеть:

- основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);
- основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОПК-1);
- навыками самостоятельного применения методов и средств познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-5).

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	Инструктаж по содержанию производственной (преддипломной) практики (6 часов)	Индивидуальный план прохождения практики
2	Производственный	Выполнение индивидуального плана преддипломной практики (200 часов)	Подготовка структуры выпускной квалификационной работы, аналитической части исследовательской работы (теоретическая глава)
3	Заключительный	Подготовка статьи или тезисов по проблеме исследования. Обобщение результатов практической деятельности студентов на итоговой конференции (10 часов)	Представление отчетной документации, участие в итоговой конференции

7.2 Содержание практики

Подготовительный этап. Составление, согласование и утверждение индивидуального плана практики.

Производственный этап. Изучение специальной и научной литературы по проблеме исследования, с последующим библиографическим оформлением списка. Изучение базовой нормативной документации. Систематизация материала, собранного практикантом для выполнения всех разделов дипломного проекта. Разработка самостоятельного проекта, проведение теоретического исследования, включающего различные виды и формы. Анализ и определение результатов проведенных исследований, проведенных по индивидуальному заданию организации или в порядке личной инициативы, последовательное и всестороннее их описание в дипломной работе.

Заключительный этап. Подготовка отчета по практике, подготовка комплекта отчетной документации.

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 практиканта;
- 3) путевку студента-практиканта с характеристикой;
- 4) черновой вариант выпускной квалификационной работы;
- 5) отчет о преддипломной практике.

По результатам учебной (научно-исследовательской) 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-4, ОК-6	Индивидуальный план прохождения практики	В конце 1-й недели
2	Производственный	ОК-2, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-8, ОПК-1, ОПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-10, ПК-11	Проверка библиографического списка, результатов теоретического исследования. Дневник практики	В течение практики
3	Заключительный	ОК-4, ПК-10, ПК-11	Проверка рукописи выпускной квалификационной работы. Представление отчетной документации по преддипломной 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	Баллы
ОК-2, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-8, ОПК-1, ОПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12	знает: -приемы анализа и интерпретации результатов исследования организации сервиса недвижимости; -предмет, объект и	Подготовительный	Ознакомление с целями и задачами практики. Проведение инструктажа, знакомство с правилами ВТР, охраны труда и техники безопасности инструктаж по охране труда (инструкция для	30

	<p>методологические основы сервисной деятельности, содержание основных категорий сервисной деятельности;</p> <p>-показатели и критерии качества сервиса жилой недвижимости;</p> <p>параметры технологических процессов жилой недвижимости;</p> <p>умеет:</p> <p>-разрабатывать организационную структуру сервисного предприятия;</p> <p>формулировать стратегию и тактику сервисного предприятия;</p> <p>-осуществлять сквозной контроль качества процессов сервиса, параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов объектов жилой недвижимости;</p> <p>владеет:</p> <p>-навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека;</p>		<p>студентов ИОТ- 063 2009г.).</p> <p>Составление, согласование и утверждение индивидуального плана практики.</p> <p>Составление содержания научной работы.</p>	
--	---	--	---	--

	<p>-навыками анализа и прогнозирования сервисной деятельности; разработки современных сервисных технологий; проектирования, эффективной организации и управления сервисной деятельностью;</p> <p>-навыками осуществления сквозного контроля качества процессов сервиса недвижимости.</p>			
<p>ОК-2, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-8, ОПК-1, ОПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12</p>	<p>знает:</p> <p>-приемы анализа и интерпретации результатов исследования организации сервиса недвижимости;</p> <p>-предмет, объект и методологические основы сервисной деятельности, содержание основных категорий сервисной деятельности;</p> <p>-показатели и критерии качества сервиса жилой недвижимости; параметры технологических процессов жилой недвижимости;</p> <p>умеет:</p> <p>-разрабатывать организационную</p>	<p>Основной</p>	<p>Ознакомление с системой работы организации. Изучение документации организации. Оформление первой главы научной(бакалаврской) работы. Разработка рекомендаций по второй главе научной работы.</p>	<p>50</p>

	<p>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; владеет: -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</p>			
--	---	--	--	--

	процессов сервиса недвижимости.			
ОК-2, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-8, ОПК-1, ОПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, 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 	Заключительный	Подготовка отчетной документации и отчета по практике. Конференция по итогам практики.	20

	<p>объектов жилой недвижимости; владеет: -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.</p>			
--	---	--	--	--

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.

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

«0 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;

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

Критерии оценивания подготовки рукописи выпускной квалификационной работы (до 30 баллов):

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

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

«10 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 преддипломной практике (индивидуальное задание, дневник, отчет, рукопись выпускной квалификационной работы) – 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.

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 частные недостатки, а именно: недочеты во

		вводной и аналитической частях исследовательской работы, в оформлении и сроках сдачи документации
60-75 баллов	«3»	Существуют некоторые недостатки в оформлении вводной и аналитической части исследовательской работы, а также недисциплинированность в выполнении требований практики, 1-2 грубые ошибки в выполнении и оформлении материалов практики; работа сдана с большим опозданием
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. Баранова, Э. А. Оформление студенческой исследовательской работы / Э. А. Баранова. – Чебоксары : Чуваш. гос. пед. ун-т, 2012.
2. Волков, Ю. Г. Как написать дипломную, курсовую, реферат / Ю. Г. Волков. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2004.
3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: Учеб. для вузов по специальности «Сервис» / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. – М. : Дашков и Ко, 2007.
4. Подготовка и оформление курсовых, дипломных, реферативных и диссертационных работ: методическое пособие / сост. И. Н. Кузнецов. – Минск : Харвест, 1999.
5. Эхо, Ю. Письменные работы в вузах: учебное пособие / Ю. Эхо. – М. : ИНФРА-М, 2000.

б) дополнительная литература:

1. Бурдин, К. С. Как оформить научную работу / К. С. Бурдин, П. В. Веселов. – М. : Наука, 1973.
2. Вербицкий, А. А. О структуре и содержании диссертационных исследований / А. А. Вербицкий // Педагогика. – 1994. – № 3.
3. Найн, А. О методологическом аппарате диссертационных исследований / А. О. Найн // Педагогика. – 1995. – № 5.
4. Ядэшко, В. И. Подготовка студента-исследователя в системе вузовского обучения / В. И. Ядэшко, В. И. Яшина. – М. : Просвещение, 1996.

в) Интернет-ресурсы:

1. Электронные библиотеки образовательного портала РФ – <http://www.edu.ru/db/portal/sites/elib/e-lib.htm>.
2. Портал ЖКХ Чувашской Республики – <http://www.jkh.cap.ru/>
3. Государственная жилищная инспекция Чувашской Республики – http://gov.cap.ru/default.aspx?gov_id=112.
4. Школа грамотного потребителя - <http://xn--c1adpoeect8c.xn--p1ai/>

11. Информационные технологии, используемые на практике

- 1 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,

2 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

1 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.

1 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 шт).