

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



ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Профиль подготовки
Сервис недвижимости

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
заочная

Чебоксары 2016

1. Цели практики

Цели производственной практики: закрепление теоретических знаний, полученных во время аудиторных занятий, учебной практики, а также приобретение профессиональных умений и навыков.

2. Задачи практики

Задачами производственной 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

Производственная практика входит в раздел «Б2.П.1 Производственная практика» блока «Б2 Практики» ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профилю Сервис недвижимости.

Для успешного прохождения практики студентам необходимо знание основ следующих дисциплин: «Математика» (ОК-2), «Информатика» (ОПК-1), «Сервисология» (ПК-4,8), «Сервисная деятельность» (ПК-3,11), «Менеджмент в сервисе» (ОК-4, ОПК-3, ПК-5), «Информационные технологии в сервисе» (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), «Система, технологии и организация сервиса недвижимости» (ПК-10, ПК-12).

Для успешного прохождения производственной практики студент должен **знать:**

- приемы анализа и интерпретации результатов исследования организации сервиса недвижимости (ПК-4,8);
- предмет, объект и методологические основы сервисной деятельности, содержание основных категорий сервисной деятельности (ПК-3,11);
- показатели и критерии качества сервиса жилой недвижимости; параметры технологических процессов жилой недвижимости (ПК-3,10,12);

уметь:
– разрабатывать организационную структуру сервисного предприятия; формулировать стратегию и тактику сервисного предприятия (ПК-3,11);
– осуществлять сквозной контроль качества процессов сервиса, параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов объектов жилой недвижимости (ПК-3,10,12);

владеть:
– навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека (ПК-4.6);

владеть:

- навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека (ПК-4,6);
- навыками анализа и прогнозирования сервисной деятельности; разработки современных сервисных технологий; проектирования, эффективной организации и управления сервисной деятельностью (ПК-3,11);
- навыками осуществления сквозного контроля качества процессов сервиса недвижимости (ПК-3,10,12).

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 – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ проведения практики – стационарная.

Форма проведения практики – дискретная.

5. Место и время проведения практики

Производственная практика проводится на базе организаций сервиса недвижимости городов Чебоксары и Новочебоксарск, 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:

– 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);

профессиональные:

– готов к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

– готов к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

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

– готов к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

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-4);

– основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации (ОК-6);

– методы исследовательской деятельности (ПК-9);

– 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-3, ПК-9).

– основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ОК-4, ПК-11);

– особенности отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-9);

уметь:

– принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-8);

– демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-3);

– 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 (ОК-6);

– стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства (ПК-11);

– компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ПК-11);

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

– 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 (ПК-7, ПК-9);

– изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности (ОК-6);

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 (ПК-6, ПК-11);

– 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 (ПК-9).

7. Структура и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единицы, 216 часов.

7.1 Структура практики

№ п/п	Разделы (этапы) практи-ки	Виды учебной / производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах	Формы текущего контроля
1	Подготови-тельный	Инструктаж по содержанию производственной практики (6 часов)	Индивидуальный план прохождения практики
2	Производ-ственный	Выполнение индивидуального плана производственной практики. Наблюдение и анализ деятельности организации сервиса недвижимости. Проведение диагностики и составление характеристики организации сервиса недвижимости (200 часов)	Дневник практики Характеристика организации сервиса недвижимости
3	Заключи-тельный	Составление отчета о практике (4 часа) Предоставление на кафедру комплекта отчетной документации	Проверка комплекта отчетной документации по практике Выступление на итоговой конференции

		по практике (2 часа) Участие в итоговой конференции (4 часа)	по практике Дифференцированный зачет
--	--	---	---

7.2 Содержание практики

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

Производственный этап. Изучение и анализ документации. Наблюдение и анализ деятельности организации сервиса недвижимости. Проведение диагностики и составление характеристики организации сервиса недвижимости.

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) характеристика организации сервиса недвижимости;
- 5) отчет по практике.

По результатам производственной 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	Производственный	ОК-3, ОК-4, ОК-6, ОК-8, ПК-9, ПК-11	Дневник практики. Характеристика организации сервиса недвижимости	В течение практики
3	Заключи-	ПК-9,	Комплект отчетной	Не позднее трех

	тельный	ПК-11	документации по практике Выступление на итоговой конференции по практике Дифференцированный зачет	дней по завершении практики Не позднее 2-х недель по завершении практики
--	---------	-------	---	---

9.2 Оценочные средства по практике

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;

«10 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 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. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учеб. пособие [для бакалавриата]. – Москва : Дашков и К, 2013. – 207 с.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учеб. пособие [для вузов по направлению подгот. «Сервис»]. – Москва : Дашков и К, 2012. – 219 с.

3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие [для вузов по спец. «Сервис»]. – Москва : Дашков и К, 2013. – 445 с.

б) дополнительная литература:

1. Инженерные системы зданий и сооружений : учебное пособие для студ. Учреждений высш. Проф. Образования / И. И. Полосин, Б. П. Новосельцев, В. Ю. Хузин, М. Н. Жерлыкина. – М. : Издательский центр «Академия», 2009. – 208с.

2. Маховикова, Г. А. Экономика недвижимости / Г. А. Маховикова. – М.: КноРус, 2009. – 303 с.

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

1. Программы Microsoft Office.
2. Программа для демонстрации видеозаписей.
3. Программы для работы в сети Интернет.
4. Электронные версии учебников и учебно-методических пособий, аудио/видео/интерактивные материалы.
5. СПС ГАРАНТ, СПС Консультант плюс.
6. Библиографические и полнотекстовые ресурсы свободного доступа, отражаемые в каталоге Интернет-ресурсов, электронная библиотека и электронный архив открытого доступа НИУ Бел-ГУ. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>

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 организациях сервиса недвижимости для ознакомления присутствует нормативно-правовая документация, специальная документация, организационно-методическая документация, специальная литература. Для оформления результатов практики обучающиеся имеют возможность использовать материальное оснащение факультета: Компьютерный класс, оргтехника, теле- и аудиоаппаратура, в том числе: компьютер «Duron» 800, лазерный принтер HPLJ 1200, сканер hp scanjet 3500 с, телевизор «Samsung», видеомаягнитофон «Samsung», маягнитофон, интерактивная доска, доступ к сети Интернет, наглядно-методические пособия, дидактические материалы, отраслевой отдел научной библиотеки с электронным читальным залом.

ПРИЛОЖЕНИЕ А (справочное)

Образец оформления индивидуального плана практики

УТВЕРЖДАЮ

Методист _____

« ____ » _____ 2016 г.

Индивидуальный план

Производственной практики студента(ки)
_____ курса

направления подготовки 43.03.01 Сервис профиля подготовки Сервис
недвижимости факультета дошкольной и коррекционной педагогики и
психологии

ФГБОУ ВО «ЧГПУ им. И.Я. Яковлева»

ФИО студента

в

наименование организации

с _____ по _____ 2016 г.

Дата	Содержание работы	Отметка о выполнении

Студент-практикант _____
(подпись)

/ _____ /
(расшифровка подписи)

Согласован:

Руководитель практики

от профильной организации _____ / _____ /

ПРИЛОЖЕНИЕ Б (справочное)

Образец оформления дневника

УТВЕРЖДАЮ

Методист _____

« _____ » _____ 2016 г.

Индивидуальный план

Производственной практики студента(ки)
_____ курса

направления подготовки 43.03.01 Сервис профиля подготовки Сервис
недвижимости факультета дошкольной и коррекционной педагогики и
психологии

ФГБОУ ВО «ЧГПУ им. И.Я. Яковлева»

ФИО студента

В

(место прохождения практики)

с _____ по _____ 201__ г.

Методист по профилю: _____

Руководитель практики в профильной организации _____

Методист по психологии _____

Руководитель организации сервиса недвижимости _____

Дата	Содержание работы	Положительные моменты	Выводы, рекомендации, предложения

