

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



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
С.В. Ильина

2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА

Направление подготовки

43.03.01 Сервис
профиль «Сервис недвижимости»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Чебоксары 2021

1. Цели практики

Целями учебной (ознакомительной) практики являются:

- 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 учебной (ознакомительной) практики являются:

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

3. Место практики в структуре ОПОП ВО

Ознакомительная практика является обязательной частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования и входит в Блок 2. Практика учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Сервис недвижимости».

Дисциплины, на освоении которых базируется данная практика: Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности, Русский язык и деловые коммуникации, Информатика и информационно-коммуникационные технологии, Основы самоменеджмента, Математика, Экология, Экологическое прогнозирование и мониторинг, Коммунальная гигиена, Сервисология, Основы межкультурной коммуникации, Психология, Практикум по социальному взаимодействию, Маркетинг в сервисе, Менеджмент в сервисе, Сервисная деятельность.

Прохождение данной практики необходимо для изучения следующих дисциплин: Жилая недвижимость: теория и практика, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Статистика, Социальные технологии в сфере сервиса недвижимости, Системы, технологии и организация сервиса недвижимости, Организация делопроизводства, Управление многоквартирными домами, а также для прохождения Сервисной практики.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям студентов, приобретенным в результате освоения предшествующих частей ОПОП, и необходимые для прохождения практики:

знать:

- совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм;
- перечень необходимых правовых актов в сфере сервиса;
- методы и способы изучения научно-технической информации в сервисной деятельности;
- содержание и методы по созданию психологически комфортной среды

участников сервисной деятельности;

- как организуется взаимодействие с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти;

уметь:

- определять ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели;
- оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач;
- объяснять способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста
- применять научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в сервисной деятельности;
- работать в контактной зоне с потребителем;

владеть:

- навыками критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач;
- приемами документооборота на основе современных стандартных требований к отчетности в сфере сервиса;
- навыками управления многоквартирным домом на основе отечественного и зарубежного опыта.
- способами планирования сервисной деятельности с учетом психологических особенностей потребителей;
- навыками консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.

4. Вид, тип, способ проведения практики

Вид практики – учебная практика.

Тип практики – ознакомительная практика.

Способ проведения практики – выездная.

5. Место и время проведения практики

Ознакомительная практика проводится на базе организаций сервиса недвижимости, с которыми заключены договора о сотрудничестве.

Время прохождения практики – 2 курс, 4 семестр.

6. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики

Прохождение данной практики направлено на приобретение следующих компетенций:

Универсальные компетенции:

- способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);

- способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

- способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса (ОПК-6);

Профессиональные компетенции (ПК):

- готов к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-1);

- способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-5);
- готов к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-7).

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 работы на практике, в том числе связанные с будущей профессиональной деятельностью, самостоятельная работа студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в работе установочной конференции. Знакомство с программой практики. Заполнение журнала по прохождению вводного инструктажа (6 часов) .	Индивидуальный план прохождения практики; дневник практики, в котором необходимо отразить цель и задачи практики.
2	Основной этап	Выполнение индивидуального плана практики (200 часов) .	Описать в дневнике практики, какие документы были изучены; написать конспект с краткими комментариями по каждому документу. Характеристика организации сервиса недвижимости.
3	Заключительный этап	Обобщение результатов своей практической деятельности. Подготовка отчетной документации. Выступление на итоговой конференции (10 часов) .	Презентация материалов практики. Отчетная документация. Отзыв факультетского руководителя и оценка по практике.

7.2 Содержание практики

На подготовительном этапе студенты участвуют в работе установочной конференции; проходят вводный инструктаж по охране труда и технике безопасности; знакомятся с программой практики, с содержанием отчетной документации. Составляют, согласовывают и утверждают индивидуальный план практики.

В период основного этапа студенты знакомятся с основными направлениями работы организации сервиса недвижимости; изучают локальные нормативно-правовые акты организации; знакомятся с системой менеджмента качества предприятия; изучают основы документационного обеспечения управления, нормативно-методической базы делопроизводства; учатся составлять и оформлять разные виды документов системы организационно-распорядительной документации. Составляют характеристику

организации сервиса недвижимости. Изучают инновационные подходы к проектированию технологий сервиса и их особенности.

На заключительном этапе практиканты обобщают результаты своей практической деятельности, готовят отчетную документацию и выступление на итоговой конференции.

8. Формы отчетности по практике

По итогам практики студенты готовят и представляют на кафедру (групповому руководителю) следующие документы:

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

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	Раздел 1 Подготовительный этап	УК-2, УК-6	Индивидуальный план прохождения практики. Дневник практики.	По окончании конференции; подпись в журнале
2	Раздел 2 Основной этап	ОПК-6, ПК-1, ПК-5, ПК-7	Внести в дневник информацию в соответствие с заданием. Описать в дневнике практики, какие документы были изучены. Написать конспект с краткими комментариями по каждому документу. Отразить в дневнике практики результаты наблюдения профессиональной деятельности в организациях сервиса недвижимости. Написать характеристику организации сервиса недвижимости.	В соответствии с индивидуальным планом работы студента
3	Раздел 3 Заключительный этап	УК-2, УК-6	Презентация материалов практики. Отчетная документация. Отзыв факультетского руководителя и оценка по практике.	По окончании конференции

9.2 Оценочные средства по практике

Аттестация по результатам практики проводится в процессе ее прохождения и отчета по ней. Итоги практики оцениваются по 100-балльной шкале.

Фонд оценочных средств для проведения итогового контроля обучающихся по ознакомительной практике включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения программы практики;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций;
- контрольно-измерительные материалы в виде типовых заданий или иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения программы практики;
- методику оценивания результатов практики.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения программы практики

Наименование компетенций	Измеряемые образовательные результаты (дескрипторы)	Этапы формирования	Задание практики	Отчетные материалы
УК-2	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.	Подготовительный и заключительный этапы	Участие в работе установочной конференции. Знакомство с программой практики. Заполнение журнала по прохождению вводного инструктажа. Обобщение результатов своей практической деятельности. Подготовка отчетной документации. Выступление на итоговой конференции.	Индивидуальный план прохождения практики. Дневник практики. Презентация материалов практики. Отчетная документация. Отзыв факультетского руководителя.
УК-6	УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей управления своим временем в процессе реализации траектории			

	<p>саморазвития. УК-6.2. Объясняет способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста. УК-6.3. Демонстрирует владение приемами и техниками психической саморегуляции, владения собой и своими ресурсами. УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач.</p>			
ОПК-6	<p>ОПК-6.1. Определяет перечень необходимых правовых актов в сфере сервиса. ОПК-6.2. Применяет нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие профессиональную деятельность. ОПК-6.3. Демонстрирует приемы документоведения на основе современных стандартных требований к отчетности в сфере сервиса.</p>	Основной этап	<p>Знакомство с основными направлениями работы организации сервиса недвижимости. Изучение локальных нормативно-правовых актов организации. Знакомство с системой менеджмента качества предприятия. Изучение основ документационного обеспечения управления, нормативно-методической базы делопроизводства. Составление и оформление разных видов документов системы организационно-распорядительной документации.</p>	<p>Дневник практики с описанием результатов наблюдения профессиональной деятельности и выполнения функций менеджера в организациях сервиса недвижимости.</p>
ПК-1	<p>ПК-1.1. Знает методы и способы изучения научно-технической</p>			

	<p>информации в сервисной деятельности. ПК-1.2 Умеет применять научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. ПК-1.3. Владеет навыками управления многоквартирным домом на основе отечественного и зарубежного опыта</p>		<p>Составление характеристики организации сервиса недвижимости. Изучение инновационных подходов к проектированию технологий сервиса и их особенностей.</p>	<p>Характеристика организации сервиса недвижимости</p>
ПК-5	<p>ПК-5.1. Знает содержание и методы по созданию психологически комфортной среды участников сервисной деятельности. ПК-5.2. Умеет выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в сервисной деятельности. ПК- 5.3. Владеет способами планирования сервисной деятельности с учетом психологических особенностей потребителей.</p>			
ПК-7	<p>ПК-7.1. Знает, Как организуется взаимодействие с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями</p>			

	и органами власти. ПК-7.2. Умеет работать в контактной зоне с потребителем. ПК-7.3. Владеет навыками консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.			
--	--	--	--	--

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 студенту руководителем практики;

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 учебной (ознакомительной) практики по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю «Сервис недвижимости» отведен 4 семестр:

4 семестр – подготовительный этап - 6 часов часа, основной этап - 200 часов и заключительный - 10 часов, зачет с оценкой;

- 20 баллов – участие в подготовительном этапе;

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

- 35 баллов – отчетная документация.

Итого: РТ (4 семестр) = 20 + 45+ 35=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- бальной шкале.

Правило начисления баллов за практику

Содержание работ	Правило начисления баллов	Максимальный балл по виду работ
Подготовительный этап		
Участие в работе установочной конференции. Знакомство с программой практики. Прохождение инструктажа по технике безопасности	«10 баллов» - участвовал в установочной конференции, познакомился с программой практики, прошел инструктаж по ТБ, проявлял активность; «5 баллов» - участвовал в установочной конференции, формально выполнял все задания; «0 баллов» - не участвовал в конференции	10
Оформление дневника практики	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «3 балла» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5
Составление индивидуального плана прохождения практики	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «3 балла» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5
Основной этап		
Знакомство с основными направлениями работы организации сервиса недвижимости.	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «3 балла» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5
Изучить документацию организации, структуру организации, обязанности каждого подразделения. Сделать анализ в дневнике практики.	«10 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «5 баллов» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	10
Знакомство с системой менеджмента качества предприятия.	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «3 балла» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5

Изучение основ документационного обеспечения управления, нормативно-методической базы делопроизводства.	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «3 балла» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5
Составление и оформление разных видов документов системы организационно-распорядительной документации.	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «3 балла» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5
Изучение инновационных подходов к проектированию технологий сервиса и их особенности.	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «3 балла» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5
Составление характеристики организации сервиса недвижимости	«10 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «5 баллов» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	10
Заключительный этап		
Подготовка отчетной документации	«20 баллов» - документация подготовлена качественно, своевременно, в полном объеме (в соответствии с перечнем); «10 баллов» - задание выполнено, но несвоевременно, есть недочеты при подготовке документации; «0» - задание выполнено некачественно или не выполнено.	20
Проявление самостоятельности, инициативности, дисциплинированности, добросовестного выполнения индивидуального плана работы	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «3 балла» - задание выполнено, но несвоевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5
Выступление на итоговой конференции	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5

Презентация материалов практики с использованием ИКТ	«5 баллов» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме, своевременно; «0 баллов» - задание не выполнено.	5
Итого:		100 баллов

Правило определения итоговой оценки

Количество накопленных баллов	Оценка по 4-балльной шкале	Оценка по шкале наименований
90-100	5 (отлично)	Зачтено
76-89	4 (хорошо)	
60-75	3 (удовлетворительно)	
Менее 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

а) основная литература:

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учеб. пособие [для бакалавриата]. – Москва : Дашков и К, 2015. – 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

В ходе практики используются следующие информационные технологии: технологии работы с текстом, графикой, табличными данными и др.; 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 режиме он-лайн; подготовка презентаций и др.

Для подготовки и презентации отчета обучающиеся могут использовать широкий арсенал программных продуктов MS Office и другое специальное программное обеспечение. Используется базовый набор программ:

- ОС Windows 7. Профессиональная 64bit;
- Office Standard 2010 Russian;

- Kaspersky End point Security для бизнеса.
- Браузер: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Yandex.
- 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

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. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации по практике оснащены меловой аудиторной доской, учебной мебелью, проектором, экраном, ноутбуком, колонками. Учебные аудитории для самостоятельных занятий по практике оснащены компьютерной мебелью, компьютерами по числу обучающихся, объединенными локальной сетью («компьютерный» класс), с возможностью подключения к сети Интернет и доступом к электронной информационно-образовательной среде ЧГПУ им. И.Я. Яковлева.