

## **АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

### **СЕРВИСНАЯ (ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ)**

**по направлению 43.03.02 Туризм (бакалавриат)**

#### **1. Цели и задачи освоения практики:**

**Целями производственной практики (сервисной практики) студентов** являются обеспечение профессиональной подготовки студентов на основе участия в производственной деятельности на основных должностях работников на предприятиях туристской индустрии; совершенствование профессиональной компетентности студентов и навыков, закрепление теоретических знаний, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

##### **Задачи производственной практики:**

- получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;
- изучение особенности деятельности предприятия туристской сферы;
- изучение особенностей организации обслуживания клиентов на туристском предприятии;
- приобретение опыта относительно самостоятельного профессионального общения и взаимодействия с клиентами туристского предприятия;
- применение практических навыков составления договорной документации, формирования и продвижения туристского продукта,
- использование методов и приёмов делового общения в профессиональной сфере.

#### **2. Место практики в структуре ОПОП ВО:**

Производственная практика (сервисная практика) Б2.В.03(П) является важнейшей составляющей комплексной подготовки бакалавра туризма. Организация производственной практики (сервисной практики) направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами компетенциями в соответствии с требованиями, предъявляемыми к уровню подготовки студента при очной форме обучения. Практика проводится в шестом семестре. Студент должен обладать не только широкими знаниями теоретического характера, но и навыками их грамотного применения на практике.

Производственная практика (сервисная практика) базируется на освоении следующих дисциплин: Основы анимации в туризме Креативные технологии в туризме Ознакомительная практика Конфликтология в туризме Сервисная деятельность Организация управления туристским предприятием, Психология и педагогика и связана с такими дисциплинами как: Управление качеством услуг в туризме, Конфликтология в туризме, Маркетинг туристского продукта, Управление персоналом в туризме.

Производственная практика (сервисная практика) позволяет внедрить в учебный процесс наиболее современные технологии обучения студентов, а также подготовить их к выполнению самостоятельных работ. Прохождение данной практики необходимо для изучения в дальнейшем таких дисциплин, как: Технологии туризма, Стандартизация и сертификация туристских услуг, Экономика предприятий туристской индустрии, Технологии туризма, Технология делового общения в сфере туризма и гостеприимства, Деловые коммуникации в сфере туризма, Сервисная практика, Страхование и безопасность в туризме, Экономический анализ предприятия туристской индустрии, Современные финансовые инструменты социального предпринимательства, Организация транспортных услуг в туризме, Технологии продаж в туризме, Организация системы гостеприимства,

Профессиональная этика и этикет, Бухгалтерский учет и налогообложение в туризме, Информационная безопасность в туризме, Основы финансовой деятельности в туризме, Теория экономического анализа, Нормативные правовые акты в сфере туризма, Комплексный практикум в сфере туризма, Туристские формальности, Классификация объектов туристской индустрии, Преддипломная практика,

### 3. Требования к результатам освоения практики:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов прохождения практики, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p><b>- Знать:</b> - особенности деловой коммуникации; особенности организации оказания услуг в индустрии туризма;</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;</p> <p>- осуществлять разрешение конфликтов на различных уровнях общения;</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>- Навыками культурного общения с клиентом;</p> <p>- Навыками готовности к применению технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и туристов, требуемого качества процессов оказания услуг.</p> <p>- навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде</p>
<p>ПК-3 Способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания</p>	<p><b>знать:</b> основные понятия сферы сервисного обслуживания в туризме;</p> <p>- принципы классификации услуг и их характеристики;</p> <p>- требования к стандартам качества и безопасности услуг в сервисной практике;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>анализировать и оптимизировать систему организации сервиса на предприятии туризма;</p> <p>обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания;</p> <p><b>владеть:</b> технологиями клиентоориентированного сервиса;</p> <p>- навыками обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг на туристском предприятии.</p>
<p>ПК-4 Способен к организации процесса обслуживания потребителей и(или) туристов</p>	<p><b>знать:</b> структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</p> <p>формы и виды обслуживания потребителей и (или) туристов;</p> <p><b>уметь:</b> организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов в сфере туризма;</p> <p><b>владеть:</b> методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов</p>

#### **4.Общая трудоемкость практики:**

Объем трудоемкости дисциплины в зачетных единицах (всего) - 9 зачетных единицы, 324 часа.

#### **5. Образовательные технологии**

В ходе освоения дисциплины при проведении практики используются следующие образовательные технологии: занятия в активной и интерактивной форме с целью подготовки к практике; работа студентов в организации под руководством специалиста сферы туризма; самостоятельная проработка студентами рекомендованной учебной литературы, нормативных документов и других информационных источников, релевантных задачам практики, составление отчета и заполнение дневника практики.

#### **6.Контроль успеваемости**

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля: общий контроль, проверка выполнения заданий, проверка дневника и отчета; защита практики.

Промежуточная аттестация проводится в форме: дифференцированный зачет.