

ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ (ОСНОВЫ СЕРВИСА)

1. Цели проведения практики

Дать общее представление о предприятии туристской индустрии, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики.

2. Место практики в структуре ОПОП

Для прохождения практики «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса)» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «География», «Документационное обеспечение в туризме», «Информатика», «История России», «Организация туристской деятельности», «Сервисная деятельность», «Человек и его потребности», «Введение в туризм», «Виды и тенденции развития туризма», «География Волгоградской области», «Интернет-технологии», «Информационные сети и базы данных», «История культурного наследия Волгоградской области», «История родного края», «История туризма», «Менеджмент в туристской индустрии», «Основы светской этики и многообразие религиозных культур», «Природа Волгоградской области», «Психология», «Современные международные отношения», «Туристско-рекреационные ресурсы».

Прохождение данной практики является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Психология делового общения», «Корпоративная культура», «Культура межнационального общения», «Курортное дело с основами курортологии», «Международный туризм», «Организация презентаций, встреч, приемов», «Технологии въездного, выездного и внутреннего туризма», «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация услуг питания», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технология турагентской и туроператорской деятельности», «Традиции и культура питания народов мира», «Транспортное обслуживание в туристской индустрии», «Этика делового общения», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская)», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)», «Преддипломная практика», «Технологическая практика (Производственно-технологическая)».

3. Требования к результатам прохождения практики

В результате прохождения практики выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1);
- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- способностью ориентироваться в современных тенденциях развития туристской индустрии и анализировать туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира (СК-1).

В результате прохождения практики обучающийся должен:

знать

- содержание и качество предоставляемых услуг предприятием;
- основы делового этикета для взаимодействия с коллективом;
- рынок туристических услуг;
- современные интернет-технологии, используемые в туристском бизнесе;

уметь

- работать в коллективе предприятия;
- проявлять толерантность в работе;
- подбирать туры в соответствии с пожеланиями клиентов и оформлять документацию;
- проводить консультации с клиентами по предоставляемым услугам предприятия;
- оценивать предпочтения потребителей туристского продукта с учетом национально-региональных и демографических факторов;

владеть

- навыками использования различных источников информации по объекту туристского продукта;
- навыками работы с электронной почтой предприятия.

4. Объём и продолжительность практики

количество зачётных единиц – 3,
общая продолжительность практики – 2 нед.,
распределение по семестрам – 3 курс, лето.

5. Краткое содержание практики

Организационно-ознакомительный этап.

Установочная конференция. Постановка цели, задач практики. Изложение содержания программы практики. Ответы на организационные вопросы студентов. Распределение студентов по туристским фирмам. Инструктаж по технике безопасности. Знакомство с предприятием и его деятельностью по следующим направлениям: 1. Офис (место расположения, вывеска, режим работы, микроклимат, оформление по-мещения, место для приема посетителей); 2. Организация предприятия (история становления и развития, организационная структура, система управления, кадровый состав); 3. Содержание и качество предоставленных услуг: документы (договора) на туры, предусматривающие условия безопасности в соответствии с ГОСТ Р 50690; наличие полной и достоверной информации для потребителя в доступном для обозрения месте; программа туристского путешествия по определенному маршруту; технологические документы по организации экскурсии (технологическая карта экскурсии, схема трассы маршрута экспортной экскурсии, инструкции); договора, заключенные с предприятиями, имеющие сертификаты соответствия требованиям безопасности на услуги по перевозке пассажиров; документы, предоставляемые туристу (договор, туристическая путевка, памятка); основные атрибуты контракта на туристское путешествие (туристские услуги); условия бронирования туристских услуг; условия приема, размещения и обслуживания; условия аннуляции и изменения забронированных услуг; порядок возмещения убытков по неисполненному договору. 4. Социокультурные услуги предприятия: экскурсионные туры; санитарно-курортное лечение; индивидуальные туры; бизнес-поездки, семинары; прямые авиарейсы; базы отдыха; образовательные программы; семейный отдых и др.

Содержательный этап.

Изучение спроса рынка туристских услуг. Подбор туров, экскурсионных маршрутов в соответствии с пожеланиями клиентов. Работа с каталогами и прейскурантами цен. Консультации о услугах, предоставляемых туристской фирмой при непосредственной встрече с клиентом и по телефону. Организация приема клиентов. Работа за компьютером (рекламный подбор услуг фирмы, работа с Интернетом, совершенствование навыков набора

документов). Оформление документации (заполнение путевок, билетов, ваучеров, оформление договоров, заказов). Отправление и прием факсов. Курьерская деятельность. Возможность перевода иностранных каталогов, буклетов (при хорошем владении студентом иностранного языка). Выполнение задания.

Заключительный этап.

Совершенствование навыков и умений при общении с клиентами, работой за компьютером, факсом, документацией и т.д. Анализ достижения цели и задач практики: беседа с работниками туристской фирмы, руководителем практики, самооценивание. Подготовка отчетности за период прохождения практики. Заключительная конференция по итогам учебной практики. Итоговая оценка учебной практики «Основы сервиса».

6. Разработчик

Перепелицына Мария Алексеевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса.