

ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ)

1. Цели проведения практики

Подготовка студентов к профессиональной деятельности в сфере туризма, углубление и закрепление на практике имеющихся знаний.

2. Место практики в структуре ОПОП

Для прохождения практики «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «География», «Документационное обеспечение в туризме», «Организация туристской деятельности», «Психология делового общения», «Сервисная деятельность», «Технологии продаж», «Человек и его потребности», «Введение в туризм», «Виды и тенденции развития туризма», «География Волгоградской области», «История туризма», «Курортное дело с основами курортологии», «Природа Волгоградской области», «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», «Туристские культурно-исторические центры», «Туристско-рекреационные ресурсы», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса)», «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская)».

3. Требования к результатам прохождения практики

В результате прохождения практики выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13);
- 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

- должностные инструкции персонала предприятия;
- правила работы персонала предприятия в «контактной зоне»;
- рынок туристических услуг и туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира;
- требования к оформлению результатов практики;

уметь

- работать с организационными документами предприятия;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- оптимизировать процесс оказания туристских услуг с помощью интернет-технологий;

владеть

- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;
- стандартами общения и взаимодействия внутри отделов туристской компании;
- навыками оформления отчетов.

4. Объём и продолжительность практики

количество зачётных единиц – 3,
общая продолжительность практики – 2 нед.,
распределение по семестрам – 5 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. Знакомство с предприятием и его деятельностью. Изучение техники безопасности предприятия. Изучение инструктивных и методических материалов. Знакомство с должностными обязанностями, с руководством подразделения и коллективом структуры.

Содержательный.

Подбор туров, экскурсионных маршрутов в соответствии с пожеланиями клиентов. Оформление документации. Работа с каталогами и прейскурантами цен. Консультации о услугах, предоставляемых туристкой фирмой при непосредственной встрече с клиентом и по телефону. Организация приема клиентов. Выполнение заданий.

Заключительный.

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 предприятия, руководителем практики, самооценивание. Подготовка отчетности за период прохождения практики; заключительная конференция по итогам практики. Итоговая оценка практики.

6. Разработчик

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