

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра технологии, туризма и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе
Ю. А. Жадаев
«» 2016 г.



Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса)

Программа практики

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

заочная форма обучения

Волгоград
2016

Обсуждена на заседании кафедры технологии, туризма и сервиса

«26» 08 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой _____

(подпись)

Мараев Н.А.
(зав. кафедрой)

«26» 08 2016 г.
(дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» 08 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета _____

(подпись)

«29» 08 2016 г.
(дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»

«29» 08 2016 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____

(подпись)

Сидуикова Т.А.
(руководитель ОПОП)

19.06.2017
(дата)

Лист изменений № _____

(подпись)

(руководитель ОПОП)

(дата)

Лист изменений № _____

(подпись)

(руководитель ОПОП)

(дата)

Разработчики:

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

Программа практики соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2015 г. № 1463) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 25 января 2016 г., протокол № 8).

1. Цель 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. Вид, способы и формы проведения практики

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса) относится к блоку «Практики» вариативной части основной профессиональной образовательной программы.

Вид, способ и форма проведения практики:

- вид практики: учебная;
- способ проведения: стационарная, выездная;
- форма проведения: дискретная.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса) является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы и представляет собой вид занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Профильной для данной практики является сервисная профессиональная деятельность.

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», «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 туризма», «Природа Волгоградской области», «Туристско-рекреационные ресурсы».

Прохождение данной практики является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Психология делового общения», «Технологии продаж», «Курортное дело с основами курортологии», «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 научно-исследовательской деятельности (Учебно-исследовательская)», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)», «Преддипломная практика», «Технологическая практика (Производственно-технологическая)».

4. Планируемые результаты прохождения практики

В результате прохождения практики выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– 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 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

- содержание и качество предоставляемых услуг предприятием;
- нормативные и организационные документы туристской индустрии;
- 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.

5. Объём и продолжительность практики

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

6. Содержание практики

№ п/п	Наименование раздела практики	Содержание раздела практики
1	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.
2	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.
3	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».
--	--	---

7. Учебная литература и ресурсы Интернета

7.1. Основная литература

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229>.— ЭБС «IPRbooks».

7.2. Дополнительная литература

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Исмаев Д.К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Исмаев Д.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Книгодел, МАТГР, 2009.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3771>.— ЭБС «IPRbooks».

3. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Веселова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19247>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

4. Бессараб Д.А. География международного туризма. Часть 1. Туристическое страноведение [Электронный ресурс]: пособие для студентов вузов/ Бессараб Д.А., Штефан Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Минск: ТетраСистемс, 2013.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28063>.— ЭБС «IPRbooks».

7.3. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для проведения практики:

1. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.
2. Сайт РМАТ – URL:<http://rmat.ru/statistica>.
3. Журнал "Турбизнес" – URL: <http://www.tourbus.ru>.
4. Справочные порталы по туризму - www.tours.ru , www.travel.ru.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Комплект офисного программного обеспечения.

9. Материально-техническая база

Практика может проводиться в сторонних организациях или в структурных подразделениях университета, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом. Материально-техническая база организации, где проводится практика, должна

включать в свой состав помещения и оборудование для проведения всех видов работ, предусмотренных программой практики.

Выбор мест практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учётом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

Для подготовки и непосредственной организации проведения практики, выполнения самостоятельной работы студентов, подготовки и предоставления отчетов по практике университет обеспечивает обучающихся материально-технической базой, включающей в свой состав:

1. Аудитория для проведения самостоятельной работы студентов с доступом к сети Интернет.

10. Формы отчётности по практике

В качестве основной формы отчетности по практике является письменный отчет, представленный в виде дневника практики или описания полученных результатов. Отчет должен содержать сведения о конкретно выполненной работе в период практики в соответствии с программой практики. Описание формы, примерного содержания, структуры и критериев оценивания отчета представлено в фонде оценочных средств.

11. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе практики.