

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ) ПРАКТИКА

1. Цели проведения практики

Формирование опыта осуществления профессиональной сервисной деятельности в сфере туризма.

2. Место практики в структуре ОПОП

Для прохождения практики «Производственная (Сервисная) практика» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Безопасность жизнедеятельности», «География международного туризма», «ИКТ и медиаинформационная грамотность», «Иностранный язык», «Иностранный язык делового общения (второй)», «История (история России, всеобщая история)», «Межкультурная коммуникация на иностранном языке», «Менеджмент в туризме», «Нормативно-правовое регулирование профессиональной деятельности», «Проектная деятельность», «Психология в туристской деятельности», «Рекреационная география», «Русский язык и культура речи», «Философия», «Анимационный сервис в туризме», «Виды и тенденции развития туризма», «Документационное обеспечение в туризме», «История туризма», «Сервисная деятельность», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Стандартизация и сертификация в туризме», «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания», «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технологии туроператорской и турагентской деятельности», «Транспортное обслуживание в туризме», прохождения практик «Учебная (Исследовательская) практика», «Учебная (Ознакомительная) практика».

Прохождение данной практики является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Международный туризм», «Туристско-рекреационное проектирование», «Инновации в туризме», «Инновационные процессы развития туризма», «Разработка рекламного продукта», «Реклама в туризме», «Санаторно-курортный сервис», «Технологии и организация услуг питания», «Технологии продаж», «Технологии производства рекламы в туризме», «Этнокультурные основы туристского сервиса», прохождения практик «Производственная (Преддипломная) практика», «Производственная (Проектно-технологическая) практика».

3. Требования к результатам прохождения практики

В результате прохождения практики выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- 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 осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);
- способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);
- способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды,

- обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (УК-8);
- способен к продвижению и реализации туристского продукта с использованием современных технологий (ПКО-2);
 - способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий (ПКО-3);
 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКО-4).

В результате прохождения практики обучающийся должен:

знать

- должностные инструкции персонала предприятия;
- правила работы персонала предприятия в «контактной зоне»;

уметь

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

владеть

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

4. Объём и продолжительность практики

количество зачётных единиц – 6,
общая продолжительность практики – 4 нед.,
распределение по семестрам – 6.

5. Краткое содержание практики

Предприятие сервиса на рынке туристских услуг.
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.

Организация обслуживания клиентов.
Принципы современного сервиса. Качество услуг сервисной деятельности. Стандарты качества услуг. Этапы обслуживания. Классы обслуживания.

6. Разработчик

Перепелицына Мария Алексеевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ»,
Алферова Ольга Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».