

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Институт технологии, экономики и сервиса  
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Ю. А. Жадаев

« 31 » мая 2019 г.

## **Производственная практика. Сервисная**

**Программа практики**

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

*заочная форма обучения*

Волгоград  
2019

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса  
« 15 » мая 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ « 15 » мая 2019 г.  
(подпись) Ю.А. Жадаев (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и сервиса « 15 » мая 2019 г. , протокол № 8

Председатель учёного совета Шохнех А.В. \_\_\_\_\_ « 15 » мая 2019 г.  
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
« 31 » мая 2019 г. , протокол № 10

#### **Отметки о внесении изменений в программу:**

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

#### **Разработчики:**

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

Программа практики соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки России от 08.06.2017 № 516) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 31 мая 2019 г., протокол № 10).

## **1. Цель проведения практики**

Формирование опыта осуществления профессиональной сервисной деятельности в сфере туризма.

## **2. Вид, способы и формы проведения практики**

Производственная практика. Сервисная относится к блоку «Практики» вариативной части основной профессиональной образовательной программы.

Вид, способ и форма проведения практики:

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

## **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Производственная практика. Сервисная является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы и представляет собой вид занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Для прохождения практики «Производственная практика. Сервисная» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Безопасность жизнедеятельности», «Бухгалтерский и финансовый учет в туризме», «Деловые коммуникации и культура речи», «Иностранный язык», «Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй)», «Иностранный язык делового общения (второй)», «Информационно-коммуникативные и гис-технологии в туризме», «История (история России, всеобщая история)», «Межкультурная коммуникация на иностранном языке», «Менеджмент в туризме», «Психология в туристской деятельности», «Туристские культурно-исторические центры», «Физическая культура и спорт», «Философия», «Экономика и предпринимательство в сфере туризма», «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту», «Анимационный сервис в туризме», «Документационное обеспечение в туризме», «История туризма», «Основы медицинских знаний в туризме», «Региональные туристские ресурсы», «Реклама в туризме», «Сервисная деятельность», «Стандартизация и сертификация в туризме», «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания», «Технологии въездного, выездного и внутреннего туризма», «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация услуг питания», «Этнокультурные основы туристского сервиса», прохождения практик «Учебная практика. Исследовательская», «Учебная практика. Ознакомительная».

Прохождение данной практики является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Инновации в туризме», «Инновационные процессы развития туризма», «Международный туризм», «Организация мероприятий», «Санаторно-курортный сервис», «Транспортное обслуживание в туризме», прохождения практик «Производственная практика. Преддипломная практика», «Производственная практика. Проектно-технологическая».

## **4. Планируемые результаты прохождения практики**

В результате прохождения практики выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- 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 поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7);
- 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 рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения (ПКР-1);
- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКР-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.

**5. Объём и продолжительность практики**

количество зачётных единиц – 5.8888888888889,  
 общая трудоёмкость практики – 3.9259259259259 нед.,  
 распределение по семестрам – 4 курс, лето.

**6. Содержание практики**

№ п/п	Наименование раздела практики	Содержание раздела практики
1	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.
2	Организация обслуживания клиентов	Принципы современного сервиса. Качество услуг сервисной деятельности. Стандарты качества услуг. Этапы обслуживания. Классы обслуживания.

## 7. Учебная литература и ресурсы Интернета

### 7.1. Основная литература

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> (дата обращения: 15.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 15.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Шабашова, Л. А. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html> (дата обращения: 15.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 255 с. — ISBN 978-5-394-03387-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83129.html> (дата обращения: 15.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Крепс, Т. В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 99 с. — ISBN 978-5-93926-331-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81859.html> (дата обращения: 15.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Коммуникации в туристском бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 79 с. — ISBN 978-5-4486-0387-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76814.html> (дата обращения: 15.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### **7.3. Ресурсы Интернета**

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для проведения практики:

1. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.
2. Ростуризм. Электронные учебники. – URL: [https://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase\\_id=208786](https://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786).

### **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. Пакет офисных приложений (редактор текстовых документов, презентаций, электронных таблиц) - Microsoft Office, Open Office или др.

### **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 установочной и итоговой конференции с комплектом мультимедийного презентационного оборудования.
2. 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.