

Аннотация

Б2.О.01.03(П) Сервисная практика – 324 з.е.

Основной целью производственной (сервисной) практики является закрепление знаний, полученных студентами в процессе обучения в высшем учебном заведении на основе практического изучения работы туристских предприятий различного типа (турфирма, гостиница, ресторан), где студенты проходят практику, а также овладение производственными навыками и современными системами коммуникации, приобретение компетенций в сфере туристской деятельности.

Задачи практики:

- использовать в практической деятельности современные научные и теоретические знания в вопросах организации и управления сервисной деятельностью в различных звеньях системы управления в сфере туризма;
- принимать объективные решения на основе анализа проблемных ситуаций в конкретной практической работе туристского предприятия;
- уметь определять спрос на существующие услуги туристского предприятия, а также выполнять прогнозирование инновационных проектов;
- уметь выполнять анализ эффективности маркетинговых мероприятий, связанных с продвижением производимых услуг туристским предприятием, а также эффективность реализуемой рекламной кампании.

Продолжительность практики – 6 недель

Производственная (сервисная) практика осуществляется на предприятиях индустрии туризма (средства размещения, предприятия общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, объекты лечебно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного и иного значения, объекты экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов), заключивших договоры с Университетом.

Сервисная практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья согласно «Положения об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования ДагГАУ. Сервисная практика проводится в соответствии с учебным планом на 3-м курсе в 6 семестре.

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП ВО обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине: УК-5- УК-9 УК-10 ОПК-3 ОПК-7 ПК-4 ПК-6 ПК-8 ПК-9.

Код компетенций	Содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенций
-----------------	------------------------	-----------------------------------

УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;	<p>ИД-1УК-5 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>ИД-2УК-5 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>ИД-3УК-5 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>ИД-1УК-9 Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов</p> <p>ИД-2УК-9 Основы экономики и управления, организации труда</p>
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	<p>ИД-1УК-10 Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма</p> <p>ИД-2УК-10 Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий</p> <p>ИД-3УК-10 Основы трудового и миграционного законодательства</p>
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>ИД-1ОПК-3 Критерии качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>ИД-2ОПК-3 Осуществляет оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством</p> <p>ИД-3ОПК-3 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в</p>

		соответствии с международными и национальными стандартами
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;	ИД-1ОПК-7 Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания ИД-2ОПК-7 Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер ИД-3ОПК-7 Соблюдает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИД-1ОПК-8 Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров ИД-2ОПК-8 Современные информационные технологии в сфере туризма
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий;	ИД-1ПК-4 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других информационно-коммуникативных технологий ИД-2ПК-4 Координирует выполнение обязательств по размещению проживания, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком) ИД-3ПК-4 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста,	ИД-1ПК-6 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя ИД-2ПК-6 Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг ИД-3ПК-6 "Участвует в разработке

	обосновывая эффективные управленческие решения;	текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг"
ПК-8	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ИД-1ПК-8 Методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта ИД-2ПК-8 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний ИД-3ПК-8 Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ПК-9	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ИД-1ПК-9 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг ИД-2ПК-9 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия ИД-3ПК-9 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями