

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 27.09.2023 17:31:40
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
М.В. Мартыненко

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Управление впечатлениями в индустрии гостеприимства
Год начала обучения	2023
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	<u>4</u>

Разработано:

Доцент кафедры ТиГД
Карташева О.А.

Пятигорск, 2023 г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Цели практики

Целями производственной сервисной практики по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» являются

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний об индустрии туризма;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы;
- воспитание исполнительской дисциплины и умения самостоятельно решать поставленные задачи;
- формирование начальных умений и навыков научной и исследовательской деятельности.

2. Задачи практики

Задачами практики являются:

- овладение способностью подобрать пакетный тур по заказу клиента;
- овладение способностью разработать программу тура по заказу клиента;
- овладение способностью осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- знакомство с правилами оформления деловой документации;
- знакомство с информационными технологиями и профессиональными пакетами программ по бронированию;
- овладение способностью обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика входит в блок 2 «Практика» и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Практика базируется на освоении дисциплин Сервисная деятельность в туризме, Психология делового общения в туризме, Правовое регулирование сферы услуг, а также с Экскурсионной практикой.

4. Место и время проведения практики

Производственная сервисная практика проходит в сторонних организациях туризма и гостеприимства в 4-м семестре в течение 2-х недель, что составляет 81 астр. часов. Практика в сторонних организациях основывается на договорах о практической подготовке обучающихся.

5. Перечень планируемых результатов по практике, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-7. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИД-1 ПК-7 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ИД-2 ПК-7 Изучает потребности туристов, мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты. ИД-3 ПК-7 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.	Обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности
ПК-8. Способен	ИД-1 ПК-8 Ведет переговоры с	Осуществляет

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500066000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. ИД-2 ПК-8. Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики ИД-3 ПК-8 Применяет технологии стрессоустойчивости в профессионально деятельности	внутренние и внешние профессиональные коммуникации.
---	--	---

6. Структура и содержание практики

Общая трудоемкость производственной сервисной практики составляет 3 зачетные единицы, 81 астр. часов.

Разделы (этапы) практики	Реализуемые компетенции	Виды работ обучающегося на практике	Кол-во часов	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	-	Установочная конференция Постановка практических и исследовательских задач.	1	-
		Подготовка методического обеспечения		
		Инструктаж по технике безопасности		
Основной этап	ПК-7. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Изучить деятельность турпредприятия	6	Отчет (письменный)
		Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	14	Отчет (письменный)
		Разработка программы тура по заказу клиента	20	Отчет (письменный)
	ПК-8. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Провести информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	10	Отчет (письменный)
		Организовать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта	10	Отчет (письменный)
		Выполнение индивидуального задания. Оформить деловую документацию по реализации туристского продукта	18	Отчет (письменный)
Отчетный этап	ПК-7. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и	Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	2	Собеседование

Сертификат: 2C0000043
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Документ подписан электронной подписью
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

	применением клиентоориентированных технологий ПК-8. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации			
--	---	--	--	--

7. Методические рекомендации для студентов по прохождению практики

7.1 Использование материала учебно-методического комплекса практики

На первом этапе необходимо ознакомиться со структурой практики, обязательными видами работ и формами отчетности, пройти инструкцию по технике безопасности.

Для успешного выполнения заданий по производственной сервисной практике, студенту необходимо выполнить все задания и полученные данные по ним обобщить в форме отчета.

7.2 Фонд оценочных средств по практике

Фонд оценочных средств (ФОС) по производственной сервисной практике базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе прохождения практики.

ФОС является приложением к данной программе практики.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

8.1. Рекомендуемая литература.

8.1.1. Основная литература:

1. Организация туристской деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, О.А. Карташева, И.В. Огаркова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 172 с.

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

8.1.2. Дополнительная литература:

1. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. - Ростов : Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил.

8.1.3. Методическая литература:

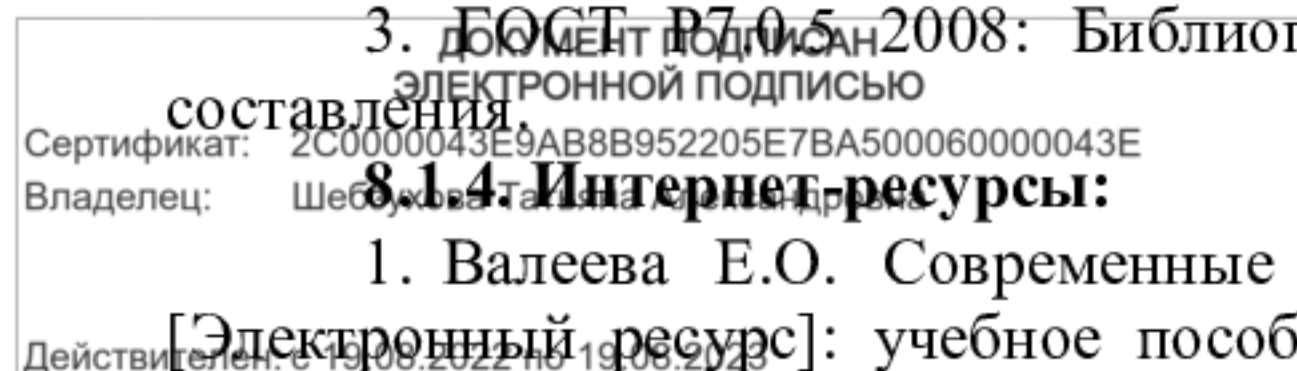
1. Методические указания по организации и проведению производственной сервисной практики для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

2. Положение о порядке проведения практики Студентов образовательных учреждений ВПО. Приказ Минобра РФ от 25 марта 2003 г. № 1154.

3. ГОСТ Р 7.0.5-2008: Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления.

8.1.4. Интернет-ресурсы:

1. Валеева Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.—



СПб.: Троицкий мост, 2015.— 194 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40895>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. 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», по паролю

3. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

6. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма [Электронный ресурс]/ Егоренков Л.И.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18797>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

8.2 Программное обеспечение: Специальное программное не требуется.

8.3 Материально-техническое обеспечение практики

Компьютерный класс с интерактивным мультимедиа оборудованием, помещение для самостоятельной работы студентов:

- Персональные компьютеры,
- мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная;
- комплект учебной мебели.
- Базовый пакет программ Microsoft Office Standard 2013.

8.4 Особенности освоения практики лицами с ограниченными возможностями здоровья: Специальных условий освоения практики не требуется.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023