

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:40:15

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40e59375c3ba2f58496412a118ef96f

Аннотация производственной практики

Наименование

Организационно-управленческая практика

Содержание

Изучить деятельность турпредприятия

Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия

Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии

Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности

Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики

Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Подготовка к заключительной конференции по итогам практики.

Реализуемые компетенции

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

Результаты освоения дисциплины (модуля)

Код компетенции ПК-1**Знать:**

- современные проблемы рационального сочетания централизации и децентрализации управления;
- тенденции развития методов и форм принятия управленческих решений;

Уметь:

- дать критическую аргументированную оценку мнению авторов на перспективные пути развития менеджмента;
- применять на практике принципы, методы и модели управления
- анализировать и оценивать эффективность системы менеджмента в меняющихся условиях внешней и внутренней среды;

Владеть:

- методами получения информации по вопросам использования производственных фондов, краткосрочного кредитования, организации безналичных расчетов и определять возможности их становления;
- методологией анализа рыночной среды на микроэкономическом уровне, способами оценки производственно-экономического потенциала предприятия и путем достижения высокой эффективности воспроизводственного цикла;
- приемами анализа и перспективного обоснования тенденций изменения национального рынка и разработки программ экономического роста.

Код компетенции ПК-4**Знать:**

- современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента;

	- проблемы и пути их решения в сфере реализации системы корпоративного управления; Уметь: - организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов; - формы и методы обслуживания, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий, характеристики качества обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания; - особенности внедрения новых технологий предоставления услуг; Владеть: - характеризовать потребности в услугах и в обслуживания потребителей с учетом их запросов; - применять клиентоориентированные технологии в процессе обслуживания потребителей; - способностью организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий
Трудоемкость, з.е.	6 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой – 6 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31938.html 2. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации : учебник / А.В. Дейнека. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 288 с. 3. Лисовская, Н.Б. Психология кадрового менеджмента : учебно-методическое пособие / Н.Б. Лисовская, Е.А. Троцинина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. - СПб. : РГПУ им. А. И. Герцена, 2015. - 224 с. 4. 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.
Дополнительная литература	1. 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 2. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/32795.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Кабашов, С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная

	этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции : учебное пособие / С.Ю. Кабашов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – М. : Издательский дом «Дело», 2014. – 217 с. 4. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Епанчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54147.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 5. Шапиро, С.А. Управление трудовой карьерой работников организации : учебное пособие / С.А. Шапиро, П.И. Ананченкова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 300 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9323-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469693 (28.02.2018). 6. 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.
--	---