

# (ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.07.2023 19:42:12

Уникальный

предмет диплома:

d74ce93cd40e9275c3ba2f58486412a118ef96f

## Аннотация производственной практики

Наименование дисциплины:	Сервисная практика
Содержание:	<p>Изучение деятельности турпредприятия</p> <p>Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура</p> <p>Разработка программы тура по заказу клиента</p> <p>Провести информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия</p> <p>Организовать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта</p> <p>Выполнение индивидуального задания. Оформить деловую документацию по реализации туристского продукта</p> <p>Подготовка к заключительной конференции по итогам практики.</p>
Реализуемые компетенции	<p><b>ПК-3</b> Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p> <p><b>ПК-9</b> Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации</p>
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<p><b>Код компетенции ПК-3</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса</li><li>- основы развития гостиничного дела;</li><li>- правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса;</li><li>- специфику управления отелями разных типов;</li><li>- технологию предоставления гостиничных услуг.</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться;</li><li>- применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия;</li><li>- выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм;</li><li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</li></ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии;</li><li>- основными навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях;</li><li>- технологией разработки гостиничного продукта, удовлетворяющего потребности потребителя на высоком уровне;</li><li>- навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами;</li><li>- методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.</li></ul> <p><b>Код компетенции ПК-9</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- технологию проектирования мероприятий и создание анимационных программ;</li><li>- специфику организации туристских походов и экскурсий для взрослых и детей, для смешанных групп;</li><li>- основные этапы подготовки и проведения туристских походов и</li></ul>

	<p>экскурсий для взрослых и детей, для смешанных групп;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать спортивно-туристскую деятельность, применять в ней новейшие достижения, современные средства и оборудование, разрабатывать индивидуальные и групповые досуговые программы и маршруты;</li> <li>- разрабатывать и реализовывать зрелищно-развлекательные программы для населения;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проведения игр;</li> <li>- организовывать зрелищно-развлекательные мероприятия;</li> <li>- способностью к организации праздничных мероприятий;</li> <li>- способностью осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации</li> </ul>
Трудоемкость, з.е.	<b>3 з.е.</b>
Форма отчетности	Зачет с оценкой – 4 семестр
<b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b>	
Основная литература	<p>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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/40895">http://www.iprbookshop.ru/40895</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/29794">http://www.iprbookshop.ru/29794</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. 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.</p>
Дополнительная литература	<p>1. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/31939">http://www.iprbookshop.ru/31939</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. 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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/31940">http://www.iprbookshop.ru/31940</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. 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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/57115.html">http://www.iprbookshop.ru/57115.html</a></p> <p>4. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма [Электронный ресурс]/ Егоренков Л.И.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 304 с.— Режим доступа:</p>

<http://www.iprbookshop.ru/18797>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

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

6. Статистика туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / . — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2017. — 129 с. — 978-5-8154-0404-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76345.html>

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