

(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: 2020.09.10 10:22

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40e59275c7ba2f58496412a11ef906f

Аннотация производственной практики

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

	<p>экскурсий для взрослых и детей, для смешанных групп;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать спортивно-туристскую деятельность, применять в ней новейшие достижения, современные средства и оборудование, разрабатывать индивидуальные и групповые досуговые программы и маршруты; - разрабатывать и реализовывать зрелищно-развлекательные программы для населения; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проведения игр; - организовывать зрелищно-развлекательные мероприятия; - способностью к организации праздничных мероприятий; - способностью осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой – 6 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
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: http://www.iprbookshop.ru/40895.— 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: http://www.iprbookshop.ru/29794.— 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: http://www.iprbookshop.ru/31939.— 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: http://www.iprbookshop.ru/31940.— 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: http://www.iprbookshop.ru/57115.html</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.