

Учебная ознакомительная практика

<i>Цель изучения дисциплины</i>	знакомство как с деятельностью предприятия индустрии туризма в целом, так и отдельных его структурных единиц
<i>Осваиваемые компетенции</i>	<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>ОПК-5 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>ПКС-4 способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p>
<i>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</i>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; - правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; оптимальную организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды туристического продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; - функции, методы организации управления всеми видами деятельности конкурентно способных предприятий в индустрии туризма; профессиональные требования к персоналу туристического предприятия, особенности психологии работников сферы туризма; - основные принципы, функции и приемы менеджмента; принципы построения организационных структур и распределение функций управления. <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; - разрабатывать алгоритм технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений туристического предприятия; планировать ресурсы, необходимые для обеспечения туристической деятельности; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие туристическую деятельность; - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать оптимальную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; - работать с современными средствами управления и менеджмента, используемыми в социально-культурном сервисе и туризме для принятия экономических обоснованных решений; - выполнять организационные работы по разработке и реализации управленческих решений, в том числе с учетом социальной политики государства. <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами; - навыками контроля деятельности турфирмы; координации работы функциональных подразделений предприятия; - навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности; - навыками использования полученной информации в профессиональной деятельности при управлении предприятиями в сфере туризма; навыками и методами организации менеджмента в туристической индустрии; - способностью работать в команде в качестве руководителя.

<p><i>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</i></p>	<p>Общее ознакомление с туристическим предприятием. Изучение истории создания и развития предприятия. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Ознакомление с Уставом предприятия, его учредителями. Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности. Тип и специализация предприятия.</p> <p>Основные цели, задачи, виды деятельности предприятия. Перспективы развития предприятия. Позиционирование предприятия на рынке (устойчивость и конкурентоспособность). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности.</p> <p>Знакомство со штатным расписанием основных подразделений и служб предприятия, составом структурных подразделений. Сбор материалов для отчета по практике.</p> <p>Знакомство с работой инженерно-технической службы (инженерные сети и коммуникации, диспетчеризация и др.).</p> <p>Знакомство с работой службы бронирования, работы с клиентами и др. (информационное и документационное обеспечение).</p> <p>Знакомство с административной службой (состав, назначение, график работы, информационные системы управления предприятием, кадровое обеспечение, особенности организации работы обслуживающего персонала).</p> <p>Знакомство с работой службы безопасности (при наличии).</p> <p>Знакомство с другими службами туристического предприятия (служба общественного питания, транспортная служба, служба бытовых услуг и т.п.). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Выполнение производственных заданий в качестве помощника штатного сотрудника туристического предприятия</p> <p>Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет)</p> <p>Написание отчета по практике</p>
<p><i>Трудоёмкость (з.е. / часы)</i></p>	<p>3 ЗЕТ/108 часов</p>
<p><i>Форма итогового контроля знаний</i></p>	<p>зачет с оценкой</p>
<p><i>Производственная преддипломная практика</i></p>	
<p><i>Цель изучения дисциплины</i></p>	<p>углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы</p>
<p><i>Осваиваемые компетенции</i></p>	<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</p> <p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>ПКС-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания</p> <p>ПКС-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>

<p><i>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</i></p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием второго иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; - лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; - методики расчета и анализа затрат деятельности предприятий туристской индустрии - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; - теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; теоретические основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; - нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила; - основные этапы и правила обслуживания потребителей; юридические особенности в сфере туристического сервиса. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; - использовать знание второго иностранного языка в профессиональной деятельности - использовать знание, иностранного языка в профессиональной деятельности; - рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятий туристской индустрии и туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение - выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности туристического предприятия; - планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией туристического продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения; - применять современные технологии в сфере туристического сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; способностью к деловым коммуникациям на втором иностранном языке; - способностью к деловым коммуникациям в профессиональной деятельности на иностранном языке; - навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятий туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста - методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности - приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне, прогнозирования и планирования деятельности туристического предприятия; оценки полученных результатов - методами разработки и предоставления знать: теоретические основы современной системы управления гостиница-ми и другими средствами размещения; виды мотивации и методы стимулирования персонала туристического предприятия; уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции туристического менеджмента - навыками обслуживания при индивидуальном клиентоориентированном подходе
<p><i>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и</i></p>	<p>Участие в установочном собрании по практике; подготовка документов, подтверждающие факт направления на практику; выбор темы исследования, получение задания от руководителя практики; инструктаж по технике безопасности. Сбор материалов для выполнения задания по практике; анализ собранных материалов,</p>

<i>темы)</i>	<p>проведение расчетов, составление графиков, диаграмм; представление руководителю собранных материалов; выполнение производственных заданий; участие в решении конкретных профессиональных задач; обсуждение с руководителем проделанной части работы.</p> <p>Выработка на основе проведенного исследования выводов и предложений; подготовка отчетной документации по итогам практики; оформление отчета по производственной практике в соответствии с требованиями; сдача отчета о практике на кафедру; Защита отчета.</p>
<i>Трудоёмкость (з.е. / часы)</i>	9 ЗЕТ/324 часов
<i>Форма итогового контроля знаний</i>	зачет с оценкой
<i>Производственная сервисная практика</i>	
<i>Цель изучения дисциплины</i>	формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий индустрии туризма
<i>Осваиваемые компетенции</i>	<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p> <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>ПКС-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг</p> <p>ПКС-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности</p>
<i>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</i>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовую базу деятельности предприятия; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; - особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; - основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития; - стандарты обслуживания и оказания услуг потребителям; - принципы коммуникационного взаимодействия в сфере услуг; <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал для написания отчета по практике; - разрабатывать алгоритм технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений туристического предприятия; планировать ресурсы, необходимые для обеспечения туристической деятельности; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие туристическую деятельность; - вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; - быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей - применять теоретические знания в сфере туристического сервиса на практике - взаимодействовать со всеми субъектами туристско-рекреационной деятельности; <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения стандартов в текущей деятельности предприятия - навыками контроля деятельности турфирмы; координации работы функциональных подразделений предприятия - навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами - информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации - навыками обслуживания потребителей, установления и поддержания коммуникаций с

	<p>потребителями и поставщиками туристических услуг</p> <p>- : навыками организации, поддержания и контроля коммуникационных процессов в сфере туристической индустрии</p>
<p><i>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</i></p>	<p>Производственный инструктаж. Ознакомление со структурой туристического предприятия. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования туристическим предприятием, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности.</p> <p>Ознакомление с режимом работы основных служб предприятия. Ознакомление с перечнем предлагаемых услуг и организацией информирования потребителей об основных и дополнительных услугах. Ознакомление с порядком оплаты услуг и предоставления льгот/скидок. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике</p> <p>Выполнение работ, относящихся к работе специалиста по продажам туристической фирмы. Изучение и оформление соответствующей документации. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Составить перечень дополнительных платных услуг. Принимать заказы от гостей и организовать предоставление услуг консультационного, экскурсионного, транспортного, культурно-зрелищного, информационного назначения, а также контролировать их выполнение. Разбирать жалобы и замечания по качеству предоставляемых услуг и принимать меры по их устранению в пределах своей компетенции. Разработать элементы наружной и внутренней рекламы, составить рекламный текст и пакет печатной рекламы для предприятия сферы туризма с применением компьютерной графики и верстки</p> <p>Организовать встречу, прием, размещение, обслуживание и проводы туристов, в том числе иностранных граждан, делегаций по классу VIP, общаться с туристами по всем вопросам с соблюдением этикета и на иностранном языке. Оформлять рабочую документацию с помощью компьютерных средств обеспечения. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике</p> <p>Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).</p> <p>Написание отчета по практике.</p>
<p><i>Трудоёмкость (з.е. / часы)</i></p>	<p>9 ЗЕТ/324 часов</p>
<p><i>Форма итогового контроля знаний</i></p>	<p>зачет с оценкой</p>
<p><i>Производственная организационно-управленческая практика</i></p>	
<p><i>Цель изучения дисциплины</i></p>	<p>формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий туристской индустрии</p>
<p><i>Осваиваемые компетенции</i></p>	<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p> <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>ПКС-2 Способен разрабатывать экскурсионные маршруты и проводить экскурсии</p> <p>ПКС-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности</p> <p>ПКС-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг</p> <p>ПКУ-2 Способен организовать эффективную работу предприятия туристско-</p>

	рекреационной сферы и его служб на основе действующего законодательства
<p><i>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</i></p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их принятия; современные модели корпоративной социальной ответственности гостиницы для оценки последствий управленческих решений; - принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; - особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; - организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания услуг различным категориям гостей - основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; - требования и правила разработки экскурсионных маршрутов и технологии проведения экскурсий - принципы коммуникационного взаимодействия в сфере услуг; - стандарты обслуживания и оказания услуг потребителям; - нормативно-правовую базу в сфере туристической индустрии; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать алгоритмы принятия рациональных управленческих решений и оценивать их последствия как для предприятия так и для всей гостиничной индустрии; - толерантно относиться к различиями в коллективе; - вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; - принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также оказывать их; - быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; - разрабатывать разно тематические экскурсии для различных целевых групп - взаимодействовать со всеми субъектами туристско-рекреационной деятельности; - применять теоретические знания в сфере туристического сервиса на практике - организовывать и осуществлять эффективную работу туристического предприятия <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в гостиничной индустрии - навыками работы в межконфессиональном коллективе; - навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами - навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами - навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций - навыками разработки экскурсионных маршрутов и технологиями проведения различных экскурсий - навыками организации, поддержания и контроля коммуникационных процессов в сфере туристической индустрии - навыками обслуживания потребителей, установления и поддержания коммуникаций с потребителями и поставщиками туристических услуг - навыками организаторской работы, управления персоналом, менеджера.
<p><i>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</i></p>	<p>Производственный инструктаж. Ознакомление со структурой туристического предприятия. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования туристическим предприятием, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности.</p> <p>Ознакомление с режимом работы основных служб предприятия. Ознакомление с перечнем предлагаемых услуг и организацией информирования потребителей об основных и дополнительных услугах. Ознакомление с порядком оплаты услуг и предоставления льгот/скидок. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике</p> <p>Выполнение работ, относящихся к работе специалиста по продажам туристической фирмы. Изучение и оформление соответствующей документации. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Составить перечень дополнительных платных услуг. Принимать заказы от гостей и организовать предоставление услуг консультационного, экскурсионного, транспортного, культурно-зрелищного, информационного назначения, а также контролировать их выполнение. Разбирать жалобы и замечания по качеству предоставляемых услуг и принимать меры по их устранению в пределах своей компетенции. Разработать элементы</p>

	<p>наружной и внутренней рекламы, составить рекламный текст и пакет печатной рекламы для предприятия сферы туризма с применением компьютерной графики и верстки</p> <p>Организовать встречу, прием, размещение, обслуживание и проводы туристов, в том числе иностранных граждан, делегаций по классу VIP, общаться с туристами по всем вопросам с соблюдением этикета и на иностранном языке. Оформлять рабочую документацию с помощью компьютерных средств обеспечения. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике</p> <p>Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).</p> <p>Написание отчета по практике.</p>
<i>Трудоёмкость (з.е. / часы)</i>	9 ЗЕТ/324 часов
<i>Форма итогового контроля знаний</i>	зачет с оценкой