

<b>АННОТАЦИЯ</b> рабочей программы дисциплины <b>«Учебная ознакомительная практика»</b> по направлению подготовки 43.03.02 <i>Туризм</i> профилю подготовки <i>«Национальный и международный туризм»</i> квалификация выпускника <i>бакалавр</i>	
Вид практики	<i>Учебная</i>
Тип практики	<i>Ознакомительная</i>
Способ проведения практики	<i>Стационарная</i>
Форма проведения практики	<i>Дискретная</i>
Цель практики	знакомство как с деятельностью предприятия индустрии туризма в целом, так и отдельных его структурных единиц
Компетенции, формируемые в результате освоения практики	<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>
Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	<p>УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным</p>

особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).

УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает основные производственно-экономические показатели туристской деятельности.

ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность внедрения бизнес-процессов в рамках профессиональной деятельности

ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.

ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер.

ОПК-7.3. Соблюдает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.

ПКС-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.

ПКС-4.2 Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.

ПКС-4.3. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

ПКС-4.4 Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).тельности

Знания, умения и навыки, получаемые в процессе прохождения практики

Знать

- 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.

Уметь

- 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.

Владеть

- навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами;
- навыками контроля деятельности турфирмы; координации работы функциональных подразделений предприятия;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности;</li> <li>- навыками использования полученной информации в профессиональной деятельности при управлении предприятиями в сфере туризма; навыками и методами организации менеджмента в туристической индустрии;</li> <li>- способностью работать в команде в качестве руководителя..</li> </ul>
<p>Структура и содержание практики</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>Разработчики</p>	

<b>АННОТАЦИЯ</b> рабочей программы дисциплины <b>«Производственная преддипломная практика»</b> по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профилю подготовки «Национальный и международный туризм» квалификация выпускника бакалавр	
Вид практики	<i>Производственная</i>
Тип практики	<i>Преддипломная</i>
Способ проведения практики	<i>Стационарная</i>
Форма проведения практики	<i>Дискретная</i>
Цель практики	знакомство как с деятельностью предприятия индустрии туризма в целом, так и отдельных его структурных единиц
Компетенции, формируемые в результате освоения практики	<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-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p> <p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p> <p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</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>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта</p> <p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта</p> <p>ПКС-4 способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p> <p>ОПК-8 Способен принимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>
Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	<p>УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей)</p>

осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).

УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей)

осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).

УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает основные производственно-экономические показатели туристской деятельности.

ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность внедрения бизнес-процессов в рамках профессиональной деятельности

ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.

ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер.

ОПК-7.3. Соблюдает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

ПКС-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.

	<p>ПКС-4.2 Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.</p> <p>ПКС-4.3. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>ПКС-4.4 Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).</p> <p>ОПК-8.1 Знает терминологию в области цифровой экономики и цифровых технологий для решения задач в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>ОПК-8.2 Умеет выполнять трудовые действия с использованием информационных технологий при решении задач в профессиональной туристической деятельности.</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе прохождения практики</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке;</li> <li>- виды мотивации и методы стимулирования персонала; способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности;</li> <li>- 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;</li> <li>- функции, методы организации управления всеми видами деятельности конкурентно способных предприятий в индустрии туризма; профессиональные требования к персоналу туристического предприятия, особенности психологии работников сферы туризма;</li> <li>- основные принципы, функции и приемы менеджмента; принципы построения организационных структур и распределение функций управления.</li> </ul> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы;</li> <li>- 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;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- работать с современными средствами управления и менеджмента, используемыми в социально-культурном сервисе и туризме для принятия экономических обоснованных решений;</li> <li>- выполнять организационные работы по разработке и реализации управленческих решений, в том числе с учетом социальной политики государства.</li> </ul> <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами;</li> <li>- навыками контроля деятельности турфирмы; координации работы функциональных подразделений предприятия;</li> <li>- навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности;</li> <li>- навыками использования полученной информации в профессиональной деятельности при управлении предприятиями в сфере туризма; навыками и методами организации менеджмента в туристической индустрии;</li> <li>- способностью работать в команде в качестве руководителя..</li> </ul>
<p>Структура и содержание практики</p>	<p>Общее ознакомление с туристическим предприятием. Изучение истории создания и развития предприятия. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике. Ознакомление с Уставом предприятия, его учредителями. Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности. Тип и специализация предприятия. 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.). 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>
Разработчики	
<p><b>АННОТАЦИЯ</b></p> <p>рабочей программы дисциплины</p> <p><b>«Производственная сервисная практика»</b></p> <p>по направлению подготовки 43.03.02 Туризм</p> <p>профилю подготовки «Национальный и международный туризм»</p> <p>квалификация выпускника бакалавр</p>	
Вид практики	<i>Производственная</i>
Тип практики	<i>сервисная</i>
Способ проведения практики	<i>Стационарная</i>
Форма проведения практики	<i>Дискретная</i>
Цель практики	формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий индустрии туризма
Компетенции, формируемые в результате освоения практики	<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>

	<p>ОПК-8 Способен принимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>Результаты освоения образовательной программы (ИДК)</p>	<p>УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.</p> <p>УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время</p> <p>УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p>

	<p>УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p> <p>ПКС- 7.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Координирует поведение туристской группы;</p> <p>ПКС- 7.2 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте.</p> <p>ПКС- 7.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p> <p>ПКС- 8.1 Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов.</p> <p>ПКС- 8.2 Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой.</p> <p>ПКС- 8.3 Разрабатывает внутрифирменные стандарты обслуживания потребителей</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе прохождения практики</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативно-правовую базу деятельности предприятия;</li> <li>- виды мотивации и методы стимулирования персонала; способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности;</li> <li>- особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке;</li> <li>- основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития;</li> <li>- стандарты обслуживания и оказания услуг потребителям;</li> <li>- принципы коммуникационного взаимодействия в сфере услуг;</li> </ul> <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал для написания отчета по практике;</li> <li>- 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;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы;</li> <li>- быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей</li> <li>- применять теоретические знания в сфере туристического сервиса на практике</li> <li>- взаимодействовать со всеми субъектами туристско-рекреационной деятельности;</li> </ul> <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения стандартов в текущей деятельности предприятия</li> <li>- навыками контроля деятельности турфирмы; координации работы функциональных подразделений предприятия</li> <li>- навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</li> <li>- информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации</li> <li>- навыками обслуживания потребителей, установления и поддержания коммуникаций с потребителями и поставщиками туристических услуг</li> <li>- : навыками организации, поддержания и контроля коммуникационных процессов в сфере туристической индустрии</li> </ul>
<p>Структура и содержание практики</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>
Разработчики	
<b>АННОТАЦИЯ</b> рабочей программы дисциплины <b>«Производственная организационно-управленческая практика»</b> по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профилю подготовки «Национальный и международный туризм» квалификация выпускника бакалавр	
Вид практики	<i>Производственная</i>
Тип практики	<i>организационно-управленческая</i>
Способ проведения практики	<i>Стационарная</i>
Форма проведения практики	<i>Дискретная</i>
Цель практики	формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий туристской индустрии
Компетенции, формируемые в результате освоения практики	<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 в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечение устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p> <p>ПКС-2 Способен разрабатывать экскурсионные маршруты и проводить экскурсии</p> <p>ПКС-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p> <p>ПКС-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания,</p>

	<p>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> <p>ОПК-8 Способен принимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>Результаты освоения образовательной программы (ИДК)</p>	<p>УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.</p> <p>УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время</p> <p>УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание</p>

	<p>этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p> <p>ПКС- 7.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Координирует поведение туристской группы;</p> <p>ПКС- 7.2 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте.</p> <p>ПКС- 7.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p> <p>ПКС- 8.1 Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов.</p> <p>ПКС- 8.2 Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой.</p> <p>ПКС- 8.3 Разрабатывает внутрифирменные стандарты обслуживания потребителей</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе прохождения практики</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их принятия; современные модели корпоративной социальной ответственности гостиницы для оценки последствий управленческих решений;</li> <li>- принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе;</li> <li>- особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке;</li> <li>- организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания услуг различным категориям гостей</li> <li>- основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей;</li> <li>- требования и правила разработки экскурсионных маршрутов и технологии проведения экскурсий</li> <li>- принципы коммуникационного взаимодействия в сфере услуг;</li> </ul>

- стандарты обслуживания и оказания услуг потребителям;
- нормативно-правовую базу в сфере туристической индустрии;

Уметь:

- 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

Владеть:

- 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.

Структура и содержание практики

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>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>
Разработчики	