|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**  Кафедра социально-культурного сервиса  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Большаков  «\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г.  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**  **Б2.В.03 (П)**  **СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА**  **Направление подготовки 43.03.02 Туризм**  **Направленность (профиль) - Технология и организация туристского обслуживания**  г. Санкт-Петербург  2021 г. |

1. **Вид, способ и формы проведения практики.**

Производственная практика, сервисная практика является компонентом практической подготовки

Вид практики: производственная практика.

Тип практики: сервисная практика.

Способ проведения производственной практики: стационарная; выездная.

Форма проведения производственной практики: дискретная.

1. **Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики:**

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
|
| **УК-9** | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | УК-9.1. Выявляет базовые принципы экономического развития и функционирования экономики, цели и формы участия государства в экономике. |
| УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски. |
| **ПК-7** | Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации | ПК- 7.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг |
| ПК- 7.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия |
| ПК- 7.3 Обеспечивает взаимодействие с туристами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продаж билетов, и иными сторонними организациями |

1. **Место практики в структуре образовательной программы.**

Место практики: производственная практика относится к части формируемой участниками образовательных отношений Блока 2 «Практика».

Проивзодственная практика обеспечивает формирование универсальных компетенций, а также профессиональных компетенций.

**Цель производственной практики** (сервисной практики) – приобретение практических навыков самостоятельной работы в функциональных основных подразделениях организации (предприятия) туризма и осуществление профессиональных коммуникаций.

**Задачи практики:**

* изучение особенности деятельности предприятия туристской сферы;
* изучение особенностей организации обслуживания клиентов туристского предприятия;
* изучение взаимодействия с туристами и туристскими предприятиями.

1. **Объем, продолжительность практики и виды выполняемых работ.**

Производственная практика (сервисная практика) проводится в форме контактной работы и иных формах, предусмотренных соответствующей рабочей программой.

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).

Очная/заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
| Контактная работа (в том числе зачет с оценкой): | 5/5 |
| Иные формы работы**[[1]](#footnote-1)** (всего): | 103/103 |
| Общая трудоемкость (в час. / з.е.) | 108 ч. – 3 ЗЕТ/108 ч. – 3 ЗЕТ |

1. **Содержание практики.**

Очная форма обучения

4 курс (7 семестр)

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | Этапы работы |
| 1. | Подготовительный период |
| 2. | Основной период |
| 3. | Заключительный период |
| 4. | Зачет с оценкой |

Заочная форма обучения

4 курс (8 семестр)

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | Этапы работы |
| 1. | Подготовительный период |
| 2. | Основной период |
| 3. | Заключительный период |
| 4. | Зачет с оценкой |

Производственная практика (сервисная практика) состоит из трёх основных периодов.

*Подготовительный период.* На данном этапе проводится установочная конференция, на которой решаются организационные вопросы: руководитель практики знакомит обучающихся с внутренним распорядком дня, дисциплинарным режимом в период практики, а также с правилами техники безопасности. Даются вводные установки, определяются задачи и порядок прохождения практики, основные этапы работ.

*Основной период.* На данном этапе обучающиеся изучают:

**Первичные сведения о предприятии:**

* История создания и развития предприятия;
* Учредительные документы, нормативные материалы;
* Организационно-правовая форма предприятия;
* Организационная структура и взаимодействие подразделений;
* Основные категории работников, их должностные инструкции;
* Основные задачи, виды деятельности предприятия;
* Стратегия развития предприятия;
* Анализ внутренней среды предприятия ;
* Анализ внешней среды предприятия.

**Сервисную деятельность предприятия.**

* Организация и технология оказания услуг;
* Работа отдела продаж, технологии обслуживания;
* Организация обслуживания клиентов;
* Лицензирование и сертификация деятельности;
* Страхование туристов, багажа;
* Стандартизация услуг;
* Информационные технологии на предприятии;
* Реклама;
* Управление персоналом.

А также обучающиеся выполняют конкретные практические задания по поручению руководителей практики*.*

*Заключительный период.* Обработка материалов собранных во время практики, их оформление, а также формулировка выводов на основе полученных знаний. Обучающийся представляет отчёт, оформленный в соответствии с существующими требованиями.

1. **Формы отчетности по практике.**

Форма отчетности 4 курс (7 семестр) очная форма обучения - зачет с оценкой.

По итогам производственной практики (сервисной практики) обучающийся готовит отчет о практике. Отчёт выполняется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к учебным и научно-исследовательским работам.

Структурными элементами отчета являются: титульный лист (Приложение 1), содержание (введение, основная часть, заключение), список использованных источников, приложения.

Во *введении* приводятся цель, задачи, место, дата начала и продолжительность практики.

В *основной части отчета,* излагаются методика и результаты обработки полученных в ходе практики материалов, анализ практической значимости результатов.

В *заключении* формулируются выводы и рекомендации по результатам всей работы.

В *списке использованных источников* необходимо отразить все использованные ресурсы, включая книги, статьи из журналов, газет, методические материалы, нормативные документы, информационные порталы и сайты. Список источников формируется в алфавитном порядке, информационные ресурсы указываются после всех источников. Ссылки на источники отражаются в тексте отчета.

В случае, когда практика по графику проходит следом за одной из производственных практик и обе практики проходят на одном предприятии, может быть представлен один отчет.

В случае, когда практика по графику проходит следом за одной из производственных практик и обе практики проходят на одном предприятии, может быть представлен один отчет по бригадному принципу.

1. **Текущий контроль успеваемости.**

В ходе прохождения практики обучающиеся выполняют задания, указанные в план-графике.

Руководитель практики проверяет их выполнение.

1. **Перечень учебной литературы:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные  издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | [Менеджмент туризма : Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=134538&sr=1) | Левочкина Н. А. | М.: Директ-Медиа | 2013 |  | <https://biblioclub.ru/> |
| 2. | [Экономика туризма: учебник](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=63605&sr=1) | Темный Ю. В., Темная Л. Р. | М.: [Финансы и статистика](https://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=331), | 2014 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 3. | Этика деловых отношений: учебник | Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Коновалова В.Г. | М: ИНФРА | 2003 | + |  |
| 4. | Страхование и риски в туризме: учебное пособие | Черникова Л.И. | М.: Академия | 2010 | + |  |
| 5. | Туризм. Продвижение российского турпродукта: возможности и реальность: учебно-методическое пособие | Остроумов О. В. | Москва: Финансы и статистика, | 2007 |  | <https://biblioclub.ru/> |

**9. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rstnw.ru/>

Страна.ру: Все путешествия по России. – Режим доступа: strana.ru

RUSSIA-OPEN национальный туризм: Информационный портал. – Режим доступа: [www.russia-open.com](http://www.russia-open.com)

Достопримечательности России: Справочник культурно-исторических достопримечательностей. – Режим доступа: culttourism.ru

Российский туризм: Информационный портал. – Режим доступа: russiantourism.ru

Интернет сайт для турагентств и туристов. – Режим доступа: <http://tourexpi.com/ru/index.html>

Маршрут. Сообщество путешестующих людей: Информационный портал. – Режим доступа: [www.marshruty.ru](http://www.marshruty.ru)

**10. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по практике:**

В ходе прохождения практики используются следующие информационные технологии:

* средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.
* средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.
* использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**10.1. Требования к программному обеспечению**

Для успешного прохождения практики, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**11. Материально-техническое обеспечение практики:**

Материально-техническая база для прохождения практики соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

При прохождении практики в соответствии с договором практической подготовки, обучающиеся могут пользоваться помещениями, документацией, техникой организации, в которой проходят практику.

Для проведения практики предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для проведения практики используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).

1. Самостоятельную работу (СР) учебного плана в части практик считать Иными формами работы. [↑](#footnote-ref-1)