Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.04.2022 15:42:12
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки (специальности)	Сервис
Код направления подготовки (специальности)	43.03.01
Профиль подготовки	Социально-культурный сервис
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная, заочная
Код	Б2. В.02 (П)

Грозный, 2017

Дашкова Е.В. Рабочая программа практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности [Текст] /сост. кандидат философских наук, доцент Е.В. Дашкова – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет», 2017.

Программа практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 5 сентября 2017 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. N 1169, с учетом профиля «Социально-культурный сервис», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Е.В. Дашкова (автор), 2017
© ФГБОУ «Чеченский государственный университет», 2017

Содержание

1.	Основные положения организации практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	4
2.	Цели и задачи производственной (технологической) практики практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	7
3.	Перечень планируемых результатов практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	7
4.	Место практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в структуре образовательной программы	8
5.	Организационно-методические указания по проведению практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	8
6.	Функциональные роли обучающихся в период практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	9
7.	Содержание практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	12
8.	Содержание Дневника практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	16
9.	Библиографический список	21
	Приложение А. Дневник производственной (технологической) практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	22

1. Общие положения

Согласно «Положению о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования», утверждённого Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» 1 февраля 2016 года, практика обучающийся Чеченского государственного университета по программам высшего образования является видом учебных занятий, непосредственно ориентированным на профессионально-практическую подготовку [2].

Основными видами практики обучающийся являются: учебная, производственная, преддипломная [3, с.3].

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) – это вид учебной деятельности, направленный на закрепление и конкретизацию результатов теоретического обучения, формирование компетенций, предусмотренных образовательной программой.

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности осуществляется обучающимися после в 6 семестре:

Семестр	Кол-во з.е/час	Кол-во недель ОФО
6 семестр	6/216	4

Способы проведения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности: ***выездная.***

Прохождение практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в предприятиях туристской индустрии г. Санкт-Петербурга позволяет сформировать у обучающихся не только общее представление о работе предприятий социально-культурного сервиса, его состоянии, связях с субъектами рынка и возможностях, но и способствует готовности к проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится на базе предприятий г. Санкт-Петербурга, осуществляющих деятельность, соответствующую области и объектам профессиональной деятельности, указанным в федеральном государственном образовательном стандарте:

– процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг, потребителю в системе согласованных условий и клиентских отношений, технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей:

Государственный музей-заповедник «Петергоф», г. Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Разводная, д.2;

Государственный музей-заповедник «Царское Село», г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Садовая, д 7;

Государственный комплекс «Дворец Конгрессов», г. Санкт-Петербург, пос. Стрельна, Березовая аллея, 3;

ООО «ЭкспоФорум-Интернэшнл», г. Санкт-Петербург, Петербургское шоссе, д.64, корпус 1;

Park Inn by Radisson Прибалтийская Отель и Конгресс Центр, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 14

Отель AMBASSADOR, г. Санкт-Петербург, пр. Римского-Корсакова, д.5-7;

Бизнес-отель «Балтийская звезда» 5*, г. Санкт-Петербург, Стрельна, Березовая аллея, 3;

АО «Пассажирский порт Санкт-Петербург «Морской фасад», г. Санкт-Петербург, берег Невской губы, В.О., дом 1.

Тематика практических семинаров на базе гостиниц г. Санкт-Петербург:

Маркетинговая политика в индустрии гостеприимства

Обзор рынка гостиничных услуг Санкт-Петербурга: сегментация рынка.

Бренд гостиницы. Узнаваемость бренда. Построение смыслового сообщения для целевой аудитории. Соответствие ожиданиям гостей.

Основные показатели экономической деятельности гостиницы. Анализ успешности гостиниц сегмента 4-5 звезд Санкт-Петербурга.

Основная клиентура гостиницы и способы работы с ней. Тарифная политика гостиницы по отношению к различным сегментам рынка.

Продажи в гостинице

Сегментация рынка клиентов в гостинице. Тарифная политика. Доля основных и дополнительных услуг в гостинице.

Цепочка продаж в гостинице: поиск клиентов, холодные звонки, ведение базы данных, личные встречи, переговоры, обработка заказа, ведение заказа, обратная связь.

Развитие навыков эффективного выполнения элементов продаж в гостинице.

Практикум по продажам.

Технология обслуживания в гостинице

Понятие звездности гостиниц. Наполнение гостиничных номеров и перечень предоставляемых сервисов в зависимости от звездности.

Процедура бронирования. Структура цен в гостинице. Виды оплаты: наличный расчет, банковские карты, безналичные расчеты. Гарантированные и негарантированные бронирования и условия их применения.

Алгоритм заселения гостя. Регистрация российских и иностранных граждан.

Эффективное общение как инструмент работы в гостинице. Приемы активного слушания и конструктивного говорения. Общение по телефону.

Сроки проведения практики устанавливаются вузом в соответствии с учебным планом и годовым календарным учебным графиком:

Продолжительность рабочего дня обучающихся, при прохождении практики определяется статьями 91 и 92 трудового кодекса Российской Федерации и составляет:

– для обучающихся в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

Для руководства производственной практикой по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, назначается руководитель (руководители) практики из числа преподавателей соответствующей кафедры.

Практика осуществляется на основе ДОГОВОРА с ГАОУ ВО ЛО «Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина», г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, Петербургское шоссе, 10, в соответствии с которым организация обязана предоставить места для прохождения практики обучающихся. Договор с оригинальными печатями и подписью руководителя предприятия заключается с каждым обучающимся.

При проведении выездной производственной практикой по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, связанной с выездом за пределы Чеченской Республики оплату осуществляет ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет».

По результатам прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обучающийся составляет итоговый письменный отчет в Дневнике практики.

Цель отчета – определение степени полноты изучения обучающимся программы практики. В отчете должны быть отражены итоги деятельности во время прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Обучающиеся не прошедшие производственную практику по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности практику без уважительной причины или получившие отрицательную оценку, могут быть отчислены из учебного заведения как имеющие академическую задолженность.

2. Цели и задачи производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Цель производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности – получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения, участие в организации производственно-технологической деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса – средствах размещения, средствах транспорта, объектах общественного питания, объектах и средствах развлечения, познавательного, делового назначения, объектах экскурсионной деятельности, организациях, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, связанных с процессами сервиса, обеспечивающих предоставление услуг потребителю.

Задачи производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:

– приобрести опыт проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса;

– приобрести опыт выбора необходимых методов и средств процесса сервиса;

– приобрести опыт обобщения необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

– опыт предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства.

3. Перечень планируемых результатов производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В процессе прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности формируются следующие компетенции:

– способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);

– готовность к проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса (ПК-10);

– готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11);

– готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

4. Место производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в структуре образовательной программы

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности входит в вариативную часть, (Б2. В. 02 (П) рабочего учебного плана по направлению подготовки «Сервис». Проводится 6 семестре.

5. Организационно-методические указания по проведению производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

За месяц до начала производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обучающиеся, совместно с руководителем практики от университета, начинают подготовку к прохождению практики. Обучающимся характеризуют теоретические аспекты деятельности сервисных предприятий, нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность сервисных предприятий. Перед отъездом на практику проходят инструктаж по технике безопасности, а также знакомятся с графиком проведения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, графиком консультаций преподавателя-руководителя производственной практики, получают пакет необходимых документов (направление на практику, дневник практиканта).

Обязанности руководителя практики

Руководитель практики от кафедры обязан:

– не позднее, чем за две недели до начала практики установить связь с руководителями практики в Санкт-Петербурге и совместно с ними составить рабочий график проведения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;

– сопровождать обучающихся во время выездной практики;

– принимать участие в учебных мероприятиях, запланированных на период выездной практики;

– контролировать прохождение обучающимися инструктажа по технике безопасности;

– осуществлять контроль за соблюдением обучающимися правил поведения на предприятиях, учреждениях или организациях, посещаемых в период выездной практики

– оказывать методическую помощь обучающимся при выполнении отчета по практике и сборе материалов для заполнения дневника;

– оценивать результаты выполнения обучающимися программы практики.

Обучающиеся при прохождении практики обязаны:

– не позднее, чем за неделю до начала практики прийти на собеседование с руководителем практики от ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»;

– соблюдать установленные сроки прохождения практики;

в период прохождения практики:

– изучить и соблюдать правила охраны труда, техники безопасности, соблюдать трудовую дисциплину во время посещений туристских предприятия в г. Санкт-Петербурге;

– полностью выполнить программу практики;

– вести необходимые записи, заполнять Дневник практики и т.д.;

– представить Дневник практики руководителю от университета;

– в установленные сроки защитить отчет по практике перед руководителем практики от кафедры.

6. Функциональные роли обучающихся в период производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Место проведения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности: социально-культурные учреждения, гостиничные, ресторанные и рекреационные комплексы, экскурсионные бюро, музейно-выставочные предприятия (учреждения, организации) и иные объекты индустрии по предоставлению услуг, по профилю которых осуществляется подготовка выпускников по основной образовательной программе направления подготовки 43.03.01 Сервис:

Офис-менеджер

Во время прохождения практики обучающийся должен ознакомиться с должностными инструкциями, освоить работу офис-менеджера туристской фирмы, а именно:

− изучить рабочую документацию фирмы, проспекты;

− освоить технику работы на офисном оборудовании (телефоне, факсе, пишущей машинке, копировальной машинке, компьютере);

− овладеть техникой общения по телефону (культура обслуживания, сосредоточенность на собеседника, доброжелательность, приветливость, четкость ответов, быстрота и краткость, завоевание доверия и т.д.), Интернету, Skype и т.д.

Работа офис-менеджера способствует закреплению знаний, полученных во время теоретического обучения и приобретению навыков общения с туристом (устную и письменную), использования телефонных и иных справочников, пользования офисной оргтехникой, владение технологий телефонных переговоров (входящие и исходящие звонки, переадресация звонков, режим ожидания, прием и отправка телефонограмм), работы с факсом, точно получать

и передавать информацию, учет и хранение документации, делопроизводства на туристском предприятии и т.д.

Менеджер (помощник менеджера) транспортного отдела. Практическая работа на туристских предприятиях менеджером транспортного дела начинается с ознакомления с должностными инструкциями. Во время практики обучающийся знакомится с транспортным обеспечением в туризме, с организацией перевозок туристов различными видами транспорта:

– авиатранспорт (изучение систем компьютерного бронирования, видов тарифов, заключение договоров между авиакомпанией и турфирмой, организация перевозки туристов на чартерных рейсах, обеспечение безопасности туристов при авиаперелетах и др.).

– железнодорожный транспорт (организация перевозок туристов на регулярных и специализированных туристско-экскурсионных поездах, бронирование и выкуп железнодорожных билетов, заключение договоров между турфирмой и железнодорожным агентством, обеспечение безопасности и др.).

– автотранспорт (организация внутренних и международных путешествий на автобусе, договор на аренду автобуса, работа гида-сопровождающего, обслуживание туристов на автобусах и др.).

– водный транспорт (организация круизов, фрахт-контракт судна, обслуживание туристов на судне, подбор и подготовка кадров, инструктаж туристов, обеспечение безопасности туристов и др.).

Обучающийся осваивает работу с различными компаниями–перевозчиками, с которыми работает данное туристское предприятие. Практическая работа способствует закреплению и углублению полученных знаний в Университете, а также формируют навыки техники оформления услуг, пользования офисной техникой, учета требований туристов, работы с документацией, в том числе транспортной и т.д.

Экскурсовод.

Разрабатывает технологическую документацию экскурсий различных классификационных групп. Знакомит туристов с достопримечательностями; использует микрофоны, усилительные средства при публичных выступлениях.

Проводит экскурсию по музею или культурному центру, сопровождает экскурсионным рассказом осмотр экспозиций музея.

Организатор экскурсий.

Определяет и удовлетворяет потребности туристов в экскурсионных услугах. Общается с туристами по тематике экскурсий и экскурсионных программ, ведет деловую переписку по вопросам организации экскурсий. Принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий. Определяет ключевые позиции программы конкретной экскурсии, особые потребности отдельных видов туристских групп или индивидуальных туристов. Планирует экскурсии различных классификационных групп.

Аниматор. Аниматоры участвуют в различных анимационных программах. Очень востребованы аниматоры в промоакциях: лотереях, презентациях, рекламных акциях, а также, на отечественных курортах. Здесь обязанности аниматора особенно разнообразны: от проведения различных шоу,

вечеров и дискотек до организации спортивных занятий (аэробика, плавание, футбол и т. д.). Во время прохождения практики аниматором, обучающийся приобретает практические навыки организации и проведения анимационных программ различных типов.

Помощник администратора гостиницы. Отвечает за прием и размещение туристов (встречу, регистрацию, расселение, расчет за проживание и дополнительные услуги), а также за связь внутренних служб средства размещения. Организовывает и выполняет работу по эффективному и культурному приему и размещению российских и иностранных туристов (при необходимости на языке иностранных туристов); создает комфортные условия проживания; осуществляет контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в средство размещения, соблюдением чистоты, сохранностью имущества и оборудования. Информирует проживающих о предоставляемых дополнительных платных услугах; принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение; владеет навыками работы с системами программного обеспечения, установленными в средстве размещения, Интернетом, программами бронирования, правильно использовать установленное оборудование, программы работы; контролирует соблюдение работниками службы приема и размещения трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

Помощник менеджера по бронированию. Занимается вопросами продвижения услуг средства размещения, в том числе бронирования, с целью их реализации (услуг проживания, питания, других дополнительных услуг). Владеет навыками работы с системами программного обеспечения, установленными в средстве размещения, Интернет-технологиями по бронированию услуг, методами электронного маркетинга, приемами эффективных продаж. Применяет на практике современные технологии бронирования; доводит до потенциальных потребителей полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах и их стоимости, принимать заказы и направлять их в соответствующие службы для исполнения; выполняет работу по бронированию номеров средства размещения и дополнительных услуг (питания, бизнес-услуг, физкультурно-оздоровительных и др.), а также организовывает, регламентировать и контролировать взаимодействие процессов обслуживания;

Помощник портье. Обязанностью является ведение учета номерного фонда, оформление документов для поселения туристов и осуществление паспортного режима, выдача ключей, а также контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов. Оформляет разрешение на размещение(поселение) туристов по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность; ведет учет движения номерного фонда гостиницы с использованием установленного программного обеспечения; осуществляет контроль за своевременной и качественной подготовкой номеров к приему и размещению туристов; производит расчеты за предоставленные услуги и контролирует своевременную оплату за проживание в средстве размещения; информирует туристов о дополнительных услугах в средстве размещения; принимает и вручает поступившую корреспонденцию проживающим туристам;

Помощник официанта. Подготавливает зал ресторана и сервирует столы для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных. Натирает полотенцем и размещает на хранение столовую посуду и приборы. Приносит в зал ресторана блюда и напитки. Убирает использованную столовую посуду и приборы со столов. Поддерживает в чистоте и порядке столы и рабочее место. Заменяет скатерти, салфетки и пепельницы на столах. Осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при переносе на подносе, в руках и с помощью сервировочных тележек чистой и использованной столовой посуды и приборов и заказанных блюд и напитков. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

Помощник бармена. Подготавливает бар для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных. Натирает полотенцем и размещает на хранение барную посуду. Готовит заготовки и украшения для приготовления и оформления напитков с учетом требований к безопасности пищевых продуктов. Готовит и оформляет для подачи свежеотжатые соки и прочие безалкогольные напитки в соответствии с технологическими требованиями к приготовлению и с учетом требований к безопасности готовой продукции. Безопасно пользуется барным оборудованием и инвентарем. Убирает использованную барную посуду со столов бара и барной стойки. Поддерживает в чистоте и порядке столы в баре, барную стойку, барный инвентарь, посуду и оборудование. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, взаимодействии и прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

Хостес. Встречает и приветствует гостей. Консультирует гостей о работе и предоставляемых рестораном услугах. Дает пояснения относительно особенностей кухни, предложений меню и карты вин и системы оплаты счета в ресторане. Провожает гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей зала ресторана. Помогает размещать гостей за столом. Вежливо прощается с гостями. Создает атмосферу доброжелательности при взаимодействии с гостями. Разрешает проблемы с гостями в рамках своей компетенции. Осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос. Поддерживает в чистоте и порядке рабочее место и холл ресторана. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

7. Содержание производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности используется обучающимися для получения профессиональных умений и навыков, закрепления в практической деятельности знаний, умений и навыков, полученных ими в процессе обучения. Обучающийся в период прохождения производственной практики по получению

профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности должен собрать первичную информацию о технологиях, применяемых в деятельности предприятий сервиса для осуществления экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

Научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые во время производственной практики:

– технологии и методы анализа и обработки научной информации в области туристкой деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;

– методы мониторинга рынка услуг;

– прикладные методы исследовательской деятельности в сервисной деятельности;

– инновационные технологии в сервисной деятельности.

Таблица 1 – Примерное содержание производственной практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

№ п/п	Наименование мероприятия	Место проведения
1	Организационное собрание по производственной (технологической) практике	ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»
2	Анализ предоставления транспортных услуг на маршруте г. Грозный – г. Москва – г. Санкт-Петербург	Автомобильный маршрут г. Грозный – г. Москва – г. Санкт-Петербург
3	Размещение в хостеле. Анализ организационной структуры хостела, видов, предоставляемых услуг. Организационное собрание по практике.	Хостел г. Санкт-Петербург
4	Посещение АО «Пассажирский порт Санкт-Петербурга «Морской фасад». Анализ деятельности, организационная структура, виды предоставляемых услуг, туристские формальности	г. Санкт-Петербург, берег Невской губы, В.О., дом 1
5	Посещение Отеля AMBASSADOR. Анализ организационной структуры отеля, номерного фонда отеля, предоставляемых услуг. Проведение учебного семинара «Технология обслуживания в гостинице» Понятие звездности гостиниц. Наполнение гостиничных номеров и перечень предоставляемых сервисов в зависимости от звездности. Процедура бронирования. Структура цен в гостинице. Виды оплаты: наличный расчет,	Отель AMBASSADOR, г. Санкт-Петербург, пр. Римского-Корсакова, д.5-7;

	банковские карты, безналичные расчеты. Гарантированные и негарантированные бронирования и условия их применения. Алгоритм заселения гостя. Регистрация российских и иностранных граждан. Эффективное общение как инструмент работы в гостинице. Приемы активного слушания и конструктивного говорения. Общение по телефону.	
6	Посещение ООО «ЭкспоФорум-Интернэшнл». Анализ деятельности ЭКСПОФОРУМА, анализ условий для организации выставочных мероприятий всероссийского и международного уровней, изучение должностных обязанностей сотрудников выставочного предприятия.	ООО «ЭкспоФорум-Интернэшнл», г. Санкт-Петербург, Петербургское шоссе, д.64, корпус 1.
7	Посещение государственного музея-заповедника «Царское Село». Анализ взаимодействия туристских фирм с музеями. Анализ экскурсионного облуживания туристов. Выявление специфики проведения музейных экскурсий.	Государственный музей-заповедник «Царское Село», г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Садовая, д 7
8	Посещение Государственного комплекса «Дворец Конгрессов». Анализ организации деловых и событийных мероприятий на международном уровне. Анализ организации обслуживания в «Консульской деревне». Анализ организации приемов иностранных делегаций.	Государственный комплекс «Дворец Конгрессов», г. Санкт-Петербург, пос. Стрельна, Березовая аллея, 3
9	Посещение гостиницы «Балтийская звезда» 5*. Анализ номерного фонда гостиницы «Балтийская звезда» 5*. Практический семинар «Продажи в гостинице»: Сегментация рынка клиентов в гостинице. Тарифная политика. Доля основных и дополнительных услуг в гостинице. Цепочка продаж в гостинице: поиск клиентов, холодные звонки, ведение базы данных, личные встречи, переговоры, обработка заказа, ведение заказа, обратная связь. Развитие навыков эффективного выполнения элементов продаж в гостинице.	Бизнес-отель «Балтийская звезда» 5*, г. Санкт-Петербург, Стрельна, Березовая аллея, 3

	Практикум по продажам.	
10	Посещение Государственного музея-заповедника «Петергоф». Анализ деятельности музея-заповедника, предоставляемых услуг. Анализ анимационных программ, проводимых на территории музея-заповедника «Петергоф».	Государственный музей-заповедник «Петергоф», г. Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Разводная, д.2
11	Посещение музея Истории Санкт-Петербурга в Петропавловской крепости. Анализ экскурсионного обслуживания туристов с применением инновационных технологий. Анализ экспозиционно-выставочной работы музея, изучение современных технологий выставочной деятельности.	Санкт-Петербург, Заячий остров, Петропавловская крепость
12	Посещение Park Inn by Radisson Прибалтийская Отеля и Конгресс Центра, анализ деятельности крупного сетевого отеля, сегментация гостей, анализ номерного фонда, технологий обслуживания туристских групп. Практический семинар «Маркетинговая политика в индустрии гостеприимства»: Обзор рынка гостиничных услуг Санкт-Петербурга: сегментация рынка. Бренд гостиницы. Узнаваемость бренда. Построение смыслового сообщения для целевой аудитории. Соответствие ожиданиям гостей. Основные показатели экономической деятельности гостиницы. Анализ успешности гостиниц сегмента 4-5 звезд Санкт-Петербурга. Основная клиентура гостиницы и способы работы с ней. Тарифная политика гостиницы по отношению к различным сегментам рынка.	Park Inn by Radisson Прибалтийская Отель и Конгресс Центр, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 14
13	Экскурсия на киностудию «Ленфильм» для знакомства с технологией организации нового вида туризма – фильм-туризм. Анализ технологии обслуживания туристов на киностудии.	Санкт-Петербург, пр. Каменноостровский, 10
14	Экскурсия по рекам и каналам Санкт-Петербурга. Анализ организации экскурсионного обслуживания с использованием различных видов транспорта	

15	Анализ деятельности предприятий общественного питания: ресторана, кафе, закусочной. Анализ предоставляемых услуг. Специфика обслуживания туристских групп.	Предприятия общественного питания г. Санкт-Петербург

8. Содержание Дневника по производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Дневник является одним из обязательных документов практиканта (Приложение А). Обучающийся должен ежедневно кратко записывать в дневнике, что им сделано за день по прохождения производственной (технологической) практики. После завершения практики дневник должен быть просмотрен руководителем практики, и подписан им.

ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
для обучающийся по направлению 43.03.01 «Сервис»

обучающийся 3 курса «Д» группы очной формы обучения
направление подготовки 43.03.01 Сервис

_____
ФИО обучающегося

Место практики: Санкт-Петербург, Россия

Руководитель практики:
от университета _____
период прохождения практики с _____ по _____

№ п\п	Основные задания	Календарные сроки проведения	Отметка о проведении
1	Подготовительный этап производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности: Руководитель практики проводит знакомство с программой практики, инструктаж по технике безопасности, порядке ведения дневника практики, составления письменного отчета и выдает индивидуальное задание (в		

	зависимости от вида, места практики и объема должностных обязанностей обучающегося на месте прохождения практики)		
2	Обзорная экскурсия по г. Санкт-Петербург: анализ экскурсионных технологий, выявление специфики обзорных городских экскурсий.		
3	Знакомство с деятельностью современного выставочного комплекса «EXPOFORUM». Характеристика материально-технической базы выставочного комплекса. Анализ выставочных технологий в туристской деятельности.		
4	Знакомство с деятельностью туристского центра «Царскосельский кампус» (г. Пушкин). Анализ ассортимента услуг, технологии предоставления услуг размещения.		
5	Мастер-класс по оформлению документов – договоров на предоставление гостиничных услуг, экскурсионных услуг, образовательных услуг.		
6	Экскурсия в Екатерининский дворец и парк «Царское село» (г. Пушкин): анализ экскурсионных музейных услуг.		
7	Технологии предоставления услуг питания туристским группам на примере деятельности кафе «Терра-Кот» (г. Санкт-Петербург), кафе «Грушенька» (г. Пушкин), кафе «Хутор» (г. Санкт-Петербург), ресторана «Распутин» (г. Санкт-Петербург).		
8	Знакомство с гостиничными технологиями на примере бизнес-отеля «Амбассадор» (г. Санкт-Петербург). Анализ инфраструктуры и номерного фонда бизнес-отеля «Амбассадор». Наблюдение за технологическими процессами:		

	встреча и заселение гостя, организация завтрака по типу «Шведский стол», уборка гостиничного номера, расчет с гостем, предоставление дополнительных услуг по пользованию бассейном, тренажерным залом.		
9	Семинар в бизнес-отеле «Амбассадор» (г. Санкт-Петербург) на тему «Маркетинговые технологии в гостиничном бизнесе».		
10	Знакомство с деятельностью сетевой гостиницы «Парк Инн «Прибалтийская» (г. Санкт-Петербург). Анализ технологий деятельности сетевых отелей, инфраструктуры гостиницы «Парк Инн «Прибалтийская», технологий работы с персоналом.		
11	Экскурсия по рекам и каналам Санкт-Петербурга: анализ технологий экскурсионного обслуживания с использованием водного транспорта.		
12	Экскурсия в Государственный Эрмитаж: анализ технологий работы с посетителями различных классификационных групп (индивидуалы, экскурсионные группы, школьники, иностранные туристы). Анализ использования системы «Аудиогид».		
13	Посещение Государственного комплекса «Дворец Конгрессов» в Стрельне, консульской деревни: анализ технологий организации делового туризма.		
14	Экскурсия в Константиновский Дворец (Стрельна): анализ технологии восстановления исторических объектов для организации делового туризма.		
15	Экскурсия в гостиницу 5* «Балтийская звезда»: анализ		

	организации деятельности с деловыми туристами, характеристика инфраструктуры и анализ номерного фонда.		
16	Посещение «музея под открытым небом» Петергоф: анализ экскурсионных и анимационных технологий.		
17	Знакомство с новыми видами туризма – фильмтуризмом на примере киностудии «Ленфильм». Экскурсия по киностудии «Ленфильм»: анализ ресурсов для организации фильмтуризма.		
18	Вручение сертификатов по программе «Деятельность предприятий туризма и индустрии гостеприимства г. Санкт-Петербург»		
19	Обработка материалов по деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства г. Санкт-Петербург		
20	Подготовка отчета по производственной практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		
21	Защита отчета по производственной практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности		

Обучающийся(ка) _____
(подпись)

Руководитель практики _____
(подпись)

«_____» _____ 201 г.

По окончании практики обучающийся должен написать краткий отчет об итогах производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Содержание отчета по производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности представлено ниже:

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

Дневник прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1. Технологии транспортного обслуживания туристов
2. Средства размещения г. Санкт-Петербург: технологический аспект
3. Предоставление экскурсионных услуг: технологический аспект
4. Предприятия питания г. Санкт-Петербург: технологический аспект
5. Технологии работы выставочных и музейных комплексов

Заключение

Приложения

Защита отчета по производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности производится по согласованию с руководителем практики от университета. Аттестация по производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Критерии оценки

1. Оценка «отлично» ставится в случае, если обучающийся достиг все основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план практики и все необходимые задания; подошел творчески к выполнению заданий; предоставил полную отчетную документацию по производственной (технологической) практике, не имеет замечаний по выполнению заданий; обучающийся сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике;

2. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если обучающийся достиг основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план и необходимые задания, но имеет небольшие недоработки и замечания в их выполнении; обучающийся предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; обучающийся сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике;

3. Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики;

выполнил частично план и необходимые задания, а также имеет недоработки и замечания в их выполнении; обучающийся не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике;

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг не все цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил не все необходимые задания (отчитался по 50% заданий) и имеет значительные недоработки и замечания в их выполнении; обучающийся не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

9. Библиографический список.

1. Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные программы высшего образования, утвержденное приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.11.2015 №1383.
2. Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, принятое решением Ученого совета ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» 28.01.2016 (протокол №1), утвержденное Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» З.А. Саидовым 01.02.2016.
3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования направления подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Дневник производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»

обучающийсяа(ки) ____ курса _____ группы _____ формы обучения
направление подготовки _____
_____
_____
(фамилия, имя, отчество полностью)
Место практики_____
_____

Руководители практики:
от университета_____
период прохождения практики с _____ по _____

№ п\п	Основные задания	Календарные сроки проведения	Отметка о проведении

Обучающийся(ка) _____
(подпись)
Руководитель практики _____
(подпись)
«___» _____20 г.