

## АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Наименование практики	<b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>
Направление подготовки	43.03.01. Сервис
Профиль	Сервис в сфере воздушного транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения практики	Целью производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) является приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в сервисной и организационно-управленческой деятельности на воздушном транспорте, приобретение профессиональных навыков, овладение сервисными операциями и технологиями, необходимыми для формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у обучающихся.
Место в структуре образовательной программы	Очная форма – в 4, 6 семестрах
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится практика	Дисциплина относится к вариативной части дисциплин Блока Б2. Практики
Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики	ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-8; ОПК-1; ПК-1; ПК-2; ПК-11
Трудоемкость практики	Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц, 432 академических часа.
Содержание практики. Основные разделы	4 семестр Этап 1. Подготовительный: проведение организационного собрания по производственной практике; прохождение инструктажа по технике безопасности; проведение экскурсий по сервисному предприятию; Этап 2. Производственный: анализ организационной структуры соответствующей сервисной организации, а также специфики оказываемых услуг в контактной зоне сервисной организации воздушного транспорта; формирование умений и навыков сервисного обслуживания, (в том числе консультирования потребителей), организации контактной зоны сервисной организации воздушного транспорта с учетом экономических, технологических, инфраструктурных показателей, взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на основе применения сервисных и коммуникационных технологий в сервисной организации на воздушном транспорте;

Наименование практики	<p style="text-align: center;"><b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b></p>
	<p>овладение навыками работы с нормативно-правовыми документами, регулирующими деятельность сервисной организации воздушного транспорта;</p> <p>анализ специфики деятельности соответствующей сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>получение опыта работы с программным обеспечением, предназначенным для обслуживания потребителей сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>овладение методами, приемами и навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности соответствующей сервисной организации, реализующей сервисные услуги клиентам в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере воздушного транспорта, с учетом социальной политики государства;</p> <p>освоение процессов коммуникационного взаимодействия с клиентами (установление контакта, реагирование на просьбы клиентов, выполнение поручений руководителей) в сервисных организациях воздушного транспорта;</p> <p>получение опыта соблюдения норм и правил работы в сервисных организациях воздушного транспорта;</p> <p>освоение соблюдения на практике сервисной организацией российских и международных стандартов сервисного обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>приобретение опыта работы в соответствующей сервисной организации сферы воздушного транспорта, ознакомление с практическим применением действия Федерального законодательства и стандартов, регулирующих деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте, учитывающих социальную политику государства, стандарты международного и российского права;</p> <p>анализ внутренних и внешних факторов, влияющих на работу сервисной организации воздушного транспорта;</p> <p>овладение навыками организации контактной зоны для обслуживания потребителей в соответствующей сервисной организации;</p> <p>приобретение профессиональных умений и навыков работы с клиентами, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса с учетом социально-экономических показателей сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>получение опыта профессиональной деятельности организации сервиса на воздушном транспорте, включая процессы принятия решений;</p> <p>приобретение профессиональных умений и навыков в направлении разработки сервисного продукта;</p>

Наименование практики	<p style="text-align: center;"><b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b></p>
	<p>овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) сервисного продукта и услуг сервисной организации с учётом специфики работы в команде, соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>формирование умений и навыков в сфере техники и методики продаж продукта сервисных организаций с применением основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в целях решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте;</p> <p>овладение технологическими процессами сервисной организации воздушного транспорта на основе применения основных методов саморазвития в сервисной организации, механизмов организации личного пространства, дисциплинированности, анализа своих слабых и сильных сторон с целью восполнения пробелов в знаниях, умениях и навыков, а также повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации в сфере воздушного транспорта с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования;</p> <p>формирование умений и навыков находить и применять текстовые, электронные источники информации; готовить письменные отчеты с использованием теоретических основ функционирования информационно-коммуникационных технологий;</p> <p>применять методику решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>формирование умений и навыков оценки опасности ситуации, своевременного реагирования на нарушение правил техники безопасности, оказания первой медицинской помощи (в случае необходимости) и оказания сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>формирование умений и навыков по установлению линии контакта между сотрудником сервисной организации и</p>

Наименование практики	<p style="text-align: center;"><b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b></p>
	<p>клиентом, формированию умений и навыков проведения анализа эффективности организации коммуникационного взаимодействия в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>формирование умений и навыков в направлении разработки сервисного продукта и методики продаж, т.е. умений и навыков применения механизма работы в контактной зоне с потребителем (определения атмосферы сервисной обстановки, выполнения трудовых функций и профессиональных обязанностей в контактной зоне с потребителями), применения методики консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>формирование умений по проведению экспертизы и диагностики сервисных организаций на основе использования экономических знаний (основных экономических показателей) в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Этап 3. Этап обработки и анализа полученной информации:</p> <p>работа с документами организации;</p> <p>заполнение дневника по выполнению производственной практики;</p> <p>анализ и обработка информации, полученной в процессе производственной практики;</p> <p>составление письменного отчета по выполнению заданий, выполненных в ходе прохождения производственной практики;</p> <p>Этап 4. Итоговый этап:</p> <p>предоставление отчетных документов,</p> <p>защита отчета о прохождении производственной практики.</p> <p>6 семестр</p> <p>Этап 1. Подготовительный:</p> <p>проведение организационного собрания по производственной практике;</p> <p>прохождение инструктажа по технике безопасности;</p> <p>проведение экскурсий по предприятию;</p> <p>ознакомление обучающихся со спецификой услуг и технологическими процессами обслуживания потребителей сервисных организаций на воздушном транспорте.</p>

Наименование практики	<p style="text-align: center;"><b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b></p>
	<p>Этап 2. Производственный:</p> <p>анализ организационной структуры соответствующей сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>сбор и анализ сводных данных производственно-хозяйственной деятельности соответствующей сервисной организации воздушного транспорта (экономические, технические, социальные показатели);</p> <p>анализ рынка сервисных услуг в сфере воздушного транспорта (потребители, агенты по продвижению сервисных услуг, поставщики сервисных услуг);</p> <p>приобретение профессиональных умений и навыков предоставления услуги потребителю и развития взаимоотношений с клиентами сервисных организаций на воздушном транспорте, с учетом социальной политики государства;</p> <p>освоение навыков коммуникативных технологий в сервисных организациях на воздушном транспорте с российскими и зарубежными клиентами;</p> <p>анализ конкурентоспособности оказываемых услуг на воздушном транспорте по сравнению с ближайшими конкурентами в процессе планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций;</p> <p>анализ и разрешение конфликтных ситуаций в сервисной организации в случае их возникновения при обслуживании потребителей, клиентов на воздушном транспорте с учетом принципов толерантности и социально-культурных особенностей клиентов;</p> <p>получение опыта применения навыков качественного обслуживания клиентов в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>анализ документов сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>получение опыта соблюдения морально-этических норм поведения сотрудников в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>получение опыта применения умений и навыков в процессе осуществления организации контроля безопасности клиентов в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>получение опыта применения коммуникативных технологий в сервисной организации на воздушном транспорте (поприветствовать клиента, проводить клиента к его месту, помочь с регистрацией, размещением, информированием, в зависимости от карты обслуживания);</p> <p>овладение навыками оценки затрат в процессе обеспечения деятельности соответствующей сервисной</p>

Наименование практики	<p style="text-align: center;"><b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b></p>
	<p>организации на воздушном транспорте;  получение опыта организации и проведения экспертизы и диагностики соответствующей организации сервисной деятельности в сервисной организации на воздушном транспорте;  получение опыта применения профессиональных умений и навыков в процессе организации разработки и реализации методики продаж сервисного продукта;  получение опыта работы в соответствующей сервисной организации сферы воздушного транспорта, практическое применение на практике действия Федерального законодательства и стандартов, регулирующих деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте, учитывающих социальную политику государства, международное и российское право;  получение опыта применения производственных (технологических) умений и навыков создания (разработки) сервисного продукта и услуг сервисной организации с учётом специфики работы в команде, соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых овладения особенностями социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте;  получение опыта применения методов и приемов планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации, реализующей сервисные услуги клиентам в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере воздушного транспорта, с учетом социальной политики государства;  получение практических навыков техники и методики продаж продукта сервисных организаций с применением основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в целях решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте;  получение опыта работы в рамках осуществления технологических процессов сервисной организации воздушного транспорта на основе применения основных методов саморазвития в сервисной организации, механизмов организации личного пространства, дисциплинированности, анализа своих слабых и сильных сторон с целью восполнения пробелов в знаниях, умениях и навыков, а также повышения своей профессиональной подготовленности к работе в</p>

Наименование практики	<p style="text-align: center;"><b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b></p>
	<p>сервисной организации в сфере воздушного транспорта с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования;</p> <p>получение опыта применения умений и навыков сервисного обслуживания, (в том числе консультирования потребителей), организации контактной зоны сервисной организации воздушного транспорта с учетом экономических, технологических, инфраструктурных показателей, взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на основе применения сервисных и коммуникационных технологий в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>получение опыта применения умений и навыков поиска и использования текстовых, электронных источников информации; применения умений и навыков готовить письменные отчеты с использованием теоретических основ функционирования информационно-коммуникационных технологий; применения умений и навыков по использованию методики решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>получение опыта применения умений и навыков осуществления оценки опасности ситуации, своевременного реагирования на нарушение правил техники безопасности, оказания первой медицинской помощи (в случае необходимости) и оказания сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>получение опыта применения умений и навыков по выстраиванию линии контакта между сотрудником сервисной организации и клиентом, опыта проведения анализа эффективности организации коммуникационного взаимодействия в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>получение опыта применения умений и навыков в направлении разработки сервисного продукта и методики продаж, т.е. опыта применения механизма работы в контактной зоне с потребителем (определения атмосферы сервисной обстановки, выполнения трудовых функций и профессиональных обязанностей в контактной зоне с потребителями), опыта применения методики</p>

<p>Наименование практики</p>	<p align="center"><b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b></p>
	<p>консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), опыта согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте; получение опыта применения умений и навыков по проведению экспертизы и диагностики сервисных организаций на основе использования экономических знаний (основных экономических показателей) в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта. Этап 3. Этап обработки и анализа полученной информации: работа с документами организации; заполнение дневника по выполнению производственной практики; сбор, систематизация, анализ и обобщение материалов, необходимых для написания отчета по производственной практике; составление письменного отчета по итогам прохождения производственной практики. Этап 4. Итоговый этап: предоставление отчетных документов; защита отчета о прохождении производственной практики.</p>
<p>Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики</p>	<p>Зачеты с оценкой</p>