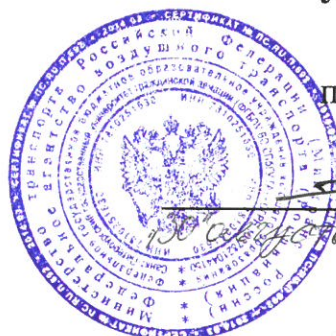


МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ



Первый
проректор-проректор
по учебной работе
Н.Н. Сухих

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

(практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)

Направление подготовки (специальность)

43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль, специализация)

Сервис в сфере воздушного транспорта

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург

2017

1 Цели учебной практики

Целью учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) является получение первичных профессиональных умений и навыков по направлению подготовки «Сервис», в качестве специалиста сервиса в сфере воздушного транспорта, обучение профессиональным приемам, операциям и способам, необходимым для последующего формирования общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

2 Задачи учебной практики

Задачами учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) являются:

- приобретение теоретических и практических навыков применительно к профилю будущей работы, навыков применения правовых основ профессиональной деятельности с учетом социальной политики государства, навыков обеспечения безопасности производственного персонала, навыков сбора и анализа материалов, необходимых для дальнейшего обучения;
- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте, формирование общего представления о технологиях сервиса, взаимодействии с потребителем, услуг сервисной организации воздушного транспорта, понимания социальной значимости своей профессии в сфере воздушного транспорта;
- получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности;
- получение представления о «самоорганизации», «самообразовании», применения основ информационно-коммуникационных технологий;
- ознакомление с организационной структурой сервисной организации, а также спецификой продукции и услуг на воздушном транспорте;
- приобретение и развитие навыков работы в команде, овладение принципов толерантности, работы в контактной зоне с потребителем, как результат понимания сущности коммуникации;
- формирование первичных умений и навыков сервисного обслуживания, определение специфики предоставления оказываемых услуг на воздушном транспорте;
- формирование первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности при подготовке письменного отчета по итогам учебной практики.

3 Формы и способы проведения учебной практики

Форма – непрерывная, в учебном графике выделен непрерывный период времени для проведения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности).

Способ проведения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности): стационарный (СПбГУ ГА, кафедра № 2; в профильных организациях, расположенных на территории Санкт-Петербурга и его ближайших пригородов); выездной (в профильных организациях, расположенных за пределами территории Санкт-Петербурга и его ближайших пригородов).

4 Перечень планируемых результатов

В процессе прохождения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) студенты должны овладеть следующими компетенциями, соответствующими профессиональным умениям и навыкам в рамках сервисной и организационно-управленческой деятельности на воздушном транспорте:

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
Способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности подходов к пониманию общества и социальной значимости своей профессии в сфере воздушного транспорта; - методику использования методики проведения анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать этапы и закономерности исторического развития общества, осуществлять процесс развития предоставления сервисных услуг на воздушном транспорте; - применять методику проведения анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами проведения анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
Способность к коммуникации в устной и письменной формах на	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные подходы к пониманию сущности коммуникации для решения задач

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
<p>русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)</p>	<p>межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере воздушного транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте; - устанавливать линию контакта между сотрудником сервисной организации и клиентом, анализировать процессы коммуникации в сервисной организации воздушного транспорта; - анализировать основные процессы коммуникации в сервисных организациях воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - некоторыми приемами осуществления коммуникации при взаимодействии с потребителями в сервисных организациях воздушного транспорта; - навыками применения основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте; - пространственной средой коммуникативной зоны, технологиями осуществления коммуникационных процессов в процессе организации взаимодействия с потребителями в сервисной организации воздушного транспорта.
<p>Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные элементы работы в команде, принципы толерантности в сфере обслуживания на воздушном транспорте; - специфику работы в команде, соблюдение

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
культурные различия (ОК-4)	<p>границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в команде, учитывая потребности и интересы коллектива сервисной организации; - решать проблемы, возникающие в сервисной организации с учётом соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте; - анализировать основные проблемы, возникающие в сервисной организации при взаимодействии различных социальных групп, дифференцирующихся по социальным, этническим, конфессиональным, культурным различиям на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными технологиями работы в сервисной организации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей сотрудников авиакомпаний; - навыками работы в команде, учитывая потребности и интересы коллектива сервисной организации; - навыками решения проблем, возникающих в сервисной организации с учётом соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте.
Способностью самоорганизации самообразованию (ОК-5)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия «самоорганизация», «самообразование», их основные черты, характеристики, методы саморазвития в сервисной организации на воздушном транспорте; - методику повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации в сфере воздушного транспорта с помощью самостоятельного получения новых

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	<p>знаний и дополнительного образования;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы саморазвития в сервисной организации на воздушном транспорте; - организовывать личное пространство, развивать дисциплинированность, анализировать свои слабые и сильные стороны 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; - анализировать мотивы и действия людей в рамках самоорганизации и самообразования в сервисной организации на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами и методами социальных технологий, направленных на самообучение, саморазвитие, самоорганизацию, методикой саморазвития в сервисной организации на воздушном транспорте; - механизмами организации личного пространства, методиками развития 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>Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правовые основы своей профессиональной деятельности в сервисной организации на воздушном транспорте с учетом социальной политики государства, международного и российского права; - Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте, учитывающие социальную политику государства, международное и российское право; <p>Уметь:</p>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	<p>- работать с правовой информацией, федеральными законами, государственными стандартами, регулируемыми процессы оказания и предоставления сервисных услуг на воздушном транспорте;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правовыми знаниями при решении социально-правовых проблем в процессе предоставления и оказания услуг в сфере воздушного транспорта; - правовыми знаниями с целью регламентации сервисной деятельности и анализе правомочного оказания услуг на воздушном транспорте.
<p>Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ключевые понятия обеспечения безопасности производственного персонала в сервисной организации на воздушном транспорте; - понятия личной безопасности клиентов, правила обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации на воздушном транспорте; - основные методы защиты производственного персонала сервисной организации на воздушном транспорте, клиентов и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать опасные ситуации, своевременно реагировать на нарушение правил техники безопасности, уметь оказывать первую медицинскую помощь и обеспечивать оказание сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами осуществления медицинских мероприятий, проводимых внезапно заболевшему или пострадавшему на месте происшествия и в период доставки его в медицинское учреждение, в случае возникновения аварий, катастроф, стихийных бедствий, а также механизмами предотвращения опасных ситуаций в сервисной организации на воздушном транспорте; - навыками первой медицинской помощи и сервисного обслуживания с соблюдением

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	правил техники безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте.
<p>Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы информационно-коммуникационных технологий, требования к информационной безопасности в сервисных организациях воздушного транспорта; - требования к написанию и опубликованию письменных отчетов, теоретические основы функционирования информационно-коммуникационных технологий в сервисной организации на воздушном транспорте; - 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>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - готовить письменные отчеты с использованием теоретических основ функционирования информационно-коммуникационных технологий; - 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>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правилами отбора литературы по сервисной организации для подготовки письменных отчетов; - навыками использования компьютерных, информационно-коммуникационных технологий при решении стандартных задач в сервисной организации на воздушном транспорте;

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	<ul style="list-style-type: none"> - навыками применения 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>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность осуществления процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте, особенности поведения потребителей; - методику организации процесса сервисной деятельности, методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять предоставление услуг в сфере воздушного транспорта с учетом требований клиентов; - применять методику организации процесса сервисной деятельности, методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методикой выбора наиболее эффективных сервисных предложений на воздушном транспорте с целью удовлетворения потребностей клиентов; - методикой организации процесса сервисной деятельности, методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации контактной зоны сервисной организации воздушного транспорта; - специфику сервисной деятельности, составляющие её элементы, основы государственного регулирования сервисной деятельности, а также коммуникационные и информационные технологии для обеспечения работы в контактной зоне сервисной организации на воздушном транспорте;

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять базовые компоненты организации контактной зоны сервисной организации воздушного транспорта; - организовывать контактную зону сервисной организации воздушного транспорта с учетом экономических, технологических, инфраструктурных показателей, взаимодействовать с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на основе применения сервисных и коммуникационных технологий в сервисной организации на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными технологиями организации контактной зоны предприятий воздушного транспорта; - методами организации и планирования сервисной деятельности, а также методикой выстраивания коммуникационного взаимодействия с потребителями в контактной зоне сервисной организации на воздушном транспорте.
<p>Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы коммуникативного взаимодействия с потребителями на воздушном транспорте; - механизм работы в контактной зоне с потребителем, методику консультирования, согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте; - характерные особенности обслуживания потребителей в сервисных организациях воздушного транспорта, методику определения специфики консультирования, согласования с заказчиком видов, форм и объемов требуемых услуг в зависимости от этапа жизненного цикла услуги; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать и учитывать потребности потребителей при оказании сервисных услуг на воздушном транспорте; - применять механизм работы в контактной зоне с потребителем (определять атмосферу сервисной обстановки, выполнять трудовые функции и профессиональные обязанности в

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	<p>контактной зоне с потребителями), методику консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами коммуникации, направленными на установление контакта с потребителями при оказании сервисных услуг на предприятиях воздушного транспорта; - сервисными, управленческими компетенциями при работе в контактной зоне с потребителями, навыками консультирования клиентов и согласования видов, форм и объемов требуемых услуг в процессе сервисного обслуживания, обеспечивая оптимальное взаимодействие с клиентами сервисной организации в сфере воздушного транспорта.

5 Место учебной практики в структуре ОПОП ВО

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) базируется на результатах обучения, полученных обучающимися при изучении следующих дисциплин (модулей):

История
 Иностранный язык
 Правоведение
 Математика
 Экономика
 Русский язык и культура речи
 Культурология
 Сервисология
 Основы социального государства
 Информатика
 Введение в профессию
 Реклама в сфере сервиса на транспорте
 Интегрированные коммуникации в сфере сервиса
 Деловое общение персонала
 Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте
 Межличностная коммуникация
 Коммуникационный менеджмент

профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) является обеспечивающей для дисциплин, практик:

- Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте
- Информационные технологии в сервисе
- Философия
- Деловой иностранный язык
- Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте
- Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта
- Профессиональная этика и этикет
- Безопасность жизнедеятельности
- Политология
- Организация предпринимательской деятельности (предприятий сервиса на воздушном транспорте)
- Сервисная деятельность на воздушном транспорте
- Туристско-рекреационное проектирование на воздушном транспорте
- Менеджмент в сервисе
- Проектирование процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте

Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте

Научно-исследовательская работа обучающегося

Производственная (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) проводится во 2 семестре.

6 Объем учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) составляет 3 зачетных единицы, продолжительность учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) 2 недели.

Промежуточная аттестация по учебной практике (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) проводится в форме зачета с оценкой.

7 Рабочий график (план) проведения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> - организационные мероприятия, связанные с прохождением учебной практики, ознакомление с порядком проведения практики; - прохождение инструктажа по технике безопасности; - посещение сервисных организаций воздушного транспорта в рамках экскурсий.
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> - начальная профессиональная адаптация на рабочем месте, формирование общего представления о технологиях сервиса, о взаимодействии с потребителем, о технологических процессах работы и об услугах сервисной организации воздушного транспорта; - ознакомление с организационной структурой соответствующей сервисной организации, получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности; - формирование первичных умений и навыков применения методики проведения анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта; - формирование первичных умений и навыков применения основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте; - формирование первичных умений и навыков решения проблем, возникающих в сервисной организации с учётом соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте; - формирование первичных умений и навыков организации личного пространства, развития

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>дисциплинированности, анализа своих слабых и сильных сторон с целью восполнения пробелов в знаниях, умениях и навыках, 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> <ul style="list-style-type: none"> - формирование первичных умений и навыков работы с правовой информацией, с федеральными законами, с государственными стандартами, регулирующими процессы оказания и предоставления сервисных услуг на воздушном транспорте; - формирование первичных умений и навыков анализа опасных ситуаций, своевременного реагирования на нарушение правил техники безопасности, умения оказывать первую медицинскую помощь и обеспечивать оказание сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте; - формирование первичных умений и навыков применения 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; - формирование первичных умений и навыков применения методики организации процесса сервисной деятельности, методики осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - формирование первичных умений и навыков организации контактной зоны сервисной организации воздушного транспорта с учетом

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>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> <ul style="list-style-type: none"> - формирование первичных умений и навыков применения механизма работы в контактной зоне с потребителем (определять атмосферу сервисной обстановки, выполнять трудовые функции и профессиональные обязанности в контактной зоне с потребителями), методики консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте;
3	Этап обработки и анализа полученной информации	<ul style="list-style-type: none"> - определение основных направлений деятельности сервисной организации и ее структурных подразделений (отделов) по оказанию услуг; - сравнение содержания перечня основных и дополнительных услуг соответствующей сервисной организации (с их описанием); - сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации воздушного транспорта; - анализ и обработка информации, полученной в процессе учебной практики;
4	Итоговый этап	<ul style="list-style-type: none"> - защита отчета о прохождении учебной практики.

8 Формы отчетности

Если учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) проводится стационарно на базе Университета, то формой отчетности является письменный отчет о результатах прохождения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности).

Если учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и

навыков научно-исследовательской деятельности) проводится стационарно в профильных организациях Санкт-Петербурга, то, помимо письменного отчета о результатах прохождения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности), практиканту требуется сдать дневник практики с отзывом руководителя практики от профильной организации.

Если учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) проводится выездным способом в профильных организациях Санкт-Петербурга, то, помимо письменного отчета о результатах прохождения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности), практиканту требуется сдать дневник практики с отзывом руководителя практики от профильной организации.

Дневник практики содержит основные сведения о практике студента (вид, тип, форма, место проведения, сроки проведения, отзыв руководителя практики от организации), график прохождения практики, содержание и объем проделанной работы.

Отчет по учебной практике (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) должен содержать:

- сведения о сервисной организации на воздушном транспорте, его структуре, продукции и услугах;
- сведения о выполненных заданиях, предусмотренных программой практики;
- сведения о приобретенных знаниях, умениях, навыках работы с использованием коммуникативных, организационных, информационных и других технологиях, применяемых в сервисных организациях сферы воздушного транспорта.

В отчете должны быть отражены следующие разделы: оглавление, введение, выполнение индивидуального задания, заключение, библиографический список. Объем отчёта составляет 5 - 10 страниц. Листы отчёта скрепляются мягкой (жёсткой) обложкой папкой-скоросшивателем. Содержание графического материала определяется руководителем практики.

Отчёт выполняется на стандартной бумаге формата А4. Параметры печати: поля – верхнее и нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см, шрифт *Times New Roman*, размер 14, интервал - полуторный, нумерация страниц снизу справа.

9 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

9.1 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности обучающихся по итогам прохождения практики

По окончании практики студент защищает письменный отчет о результатах прохождения учебной практики.

При защите отчета учитываются: качество выполнения и оформление отчета, уровень владения докладываемым материалом, творческий подход к анализу материалов, а также оценка, выставленная руководителем практики от профильной организации. Студенты, не выполнившие программы практики по уважительной причине, направляются повторно на прохождение практики, в свободное от учебы время. Студенты, не выполнившие программы практик без уважительной причины оцениваются неудовлетворительной оценкой.

9.2 Описание критериев оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся

Промежуточная аттестация по практике проводится в форме зачета с оценкой.

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
Зачтено на «Отлично»	— обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении учебной практики в сервисных организациях воздушного транспорта; — уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал; — научился делать выводы и обобщения; — содержание письменного отчета по практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по учебной практике; — обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся ясно и аргументировано излагает сервисные технологии в сфере воздушного транспорта;

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	<ul style="list-style-type: none"> — отсутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по учебной практике, такие как «сервис», «сервисные технологии», этапы и процедуры предоставления сервиса; социально-экономические показатели, характеризующие сервисную деятельность на воздушном транспорте;
Зачтено на «Хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся всесторонне усвоил материал при прохождении учебной практики; — уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал; — делает выводы и обобщения; — содержание отчета по учебной практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по учебной практике; — обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета с некоторыми неточностями в ответах;
Зачтено на «Удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся усвоил материал при прохождении учебной практики; — излагает материал и делает выводы не четко; — содержание отчета по учебной практике обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по учебной практике; — обучающийся недостаточно точно выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал;

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	<ul style="list-style-type: none"> — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся не использует профессиональную терминологию при защите отчета по учебной практике, допуская серьезные ошибки в определении сервисных технологий на воздушном транспорте.
Зачтено на «Неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся не усвоил материал при прохождении учебной практики; — содержание отчета по учебной практике обучающегося не соответствует требованиям к нему; — обучающийся не соблюдает требования к оформлению отчета по учебной практике; — обучающийся не может выделить основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся не может аргументировано излагать материал по организации сервисной деятельности на воздушном транспорте; — отсутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся не может использовать профессиональную терминологию при защите отчета по учебной практике.

В качестве методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций обучающегося, используются локальные нормативные акты ФГБОУ ВО СПбГУ ГА:

– Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок);

– Порядок организации и проведения практики студентов Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт – Петербургский государственный университет гражданской авиации», осваивающих основные профессиональные

образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры.

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

1. Цели и задачи сервисной организации, предоставляющей услуги на воздушном транспорте.
2. Сущность сервисной организации и её организационная структура.
3. Компетенции специалиста по организации сервисной деятельности на воздушном транспорте, социальная значимость профессии.
4. Взаимодействие в коллективе сервисной организации воздушного транспорта на основе принципов толерантности.
5. Элементы культуры обслуживания клиентов сервисных организаций воздушного транспорта, с учетом социально-культурных, этнических, религиозных особенностей.
6. Понятие «самоорганизация», её принципы в процессе организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.
7. Технологии сервисного обслуживания в сервисной организации воздушного транспорта.
8. Нормативно-правовое обеспечение сервисного обслуживания в сервисных организациях воздушного транспорта.
9. Контактная зона сервисного обслуживания, реализуемая в сервисных организациях воздушного транспорта.
10. Показатели качества сервисного обслуживания в сервисных организациях воздушного транспорта.
11. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
12. Особенности предоставления сервисных услуг на воздушном транспорте.
13. Клиенты на рынке сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
14. Обеспечение безопасности в процессе организации сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
15. Проблемные ситуации в процессе организации сервисного обслуживания на воздушном транспорте, выявленные в ходе прохождения учебной практики и направления их разрешения.

16. Программное обеспечение, применяемое в процессе организации сервисного обслуживания в сервисных организациях воздушного транспорта.
17. Организация сервисных процессов в сервисных организациях воздушного транспорта.
18. Стратегические направления организации контактной зоны сервисного обслуживания в сервисных организациях воздушного транспорта.
19. Стратегии продвижения сервисного продукта в процессе организации сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
20. Организация прямых продаж или через свое представительство в процессе организации сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
21. Организация не прямых продаж сервисных продуктов в процессе организации сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
22. Стратегии продвижения сервисных продуктов на основе агентских продаж в процессе организации сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
23. Особенности философских подходов к пониманию общества и социальной значимости своей профессии в сфере воздушного транспорта.
24. Основные подходы к пониманию сущности коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере воздушного транспорта.
25. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте.
26. Основные элементы работы в команде, принципы толерантности в сфере обслуживания на воздушном транспорте.
27. Понятие «самоорганизация», «самообразование», их основные черты, характеристики, методы саморазвития в сервисной организации на воздушном транспорте.
28. Методика повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации в сфере воздушного транспорта с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования.
29. Правовые основы своей профессиональной деятельности в сервисной организации на воздушном транспорте с учетом социальной политики государства, международного и российского права.
30. Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте, учитывающие социальную политику государства, международное и российское право.
31. Ключевые понятия обеспечения безопасности производственного

- персонала в сервисной организации на воздушном транспорте.
32. Понятие личной безопасности клиентов, правила обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации на воздушном транспорте.
 33. Основные методы защиты производственного персонала сервисной организации на воздушном транспорте, клиентов и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.
 34. Теоретические основы информационно-коммуникационных технологий, требования к информационной безопасности в сервисных организациях воздушного транспорта.
 35. Требования к написанию и опубликованию письменных отчетов, теоретические основы функционирования информационно-коммуникационных технологий в сервисной организации на воздушном транспорте.
 36. Сущность осуществления процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте, особенности поведения потребителей.
 37. Методика организации процесса сервисной деятельности, методика осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
 38. Основы организации контактной зоны сервисной организации воздушного транспорта.
 39. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте.
 40. Характерные особенности обслуживания потребителей в сервисных организациях воздушного транспорта, методика определения специфики консультирования, согласования с заказчиком видов, форм и объемов требуемых услуг в зависимости от этапа жизненного цикла услуги.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой)

1. Вы осуществляете сервисную деятельность. Каким образом знание главных этапов и закономерностей исторического развития, осознание социальной значимости своей деятельности повлияют на становление Ваших этико-профессиональных качеств?
2. Вы осуществляете руководство предприятием сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом Вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и аспектов делового этикета?
3. Вы работник сервиса в авиатранспортной сфере. Каким образом вы будете осуществлять коммуникацию в устной и письменных формах на

русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимоотношения?

4. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре сервисного предприятия авиатранспортной отрасли. Каким образом вы будете решать в своей профессиональной деятельности стандартные задачи на основе информационной библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий с учетом основных требований информационной безопасности. Какие вы будете использовать источники информации по объекту сервиса?

5. Вы занимаете руководящую должность в организационной структуре предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Какие вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса? Какие системы клиентских отношений вы будете развивать с учетом требований потребителя?

6. Вы являетесь работником предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом вы будете взаимодействовать в контактной зоне с потребителем, консультировать его, согласовывать с ним форму и объем процесса сервиса?

7. Охарактеризуйте механизм работы в команде с учетом толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в государстве для осознания социальной значимости своей деятельности.

8. Разработайте технологию процесса сервисного обслуживания, с учетом требований потребителя услуг, учитывая нормативное законодательство.

9. Охарактеризуйте механизм организации контактной зоны предприятия сервиса, учитывая нормативные стандарты социальной политики государства в отношении лиц с ограниченными возможностями.

10. Вы являетесь работником сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта. Какие методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий вы можете применить в процессе организации сервисной деятельности авиатранспортного предприятия.

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

а) Основная литература:

1 Королева Е.А. **Сервисология**. Тексты лекций: Учеб. пособ. для вузов. Реком. УМО [электронный ресурс, текст]. Ч.1 / Е. А. Королева, В. С. Пашин. - СПб.: ГУГА, 2016. - 184с. Количество экз.: 49.

2 Левшина О.Н. **Сервисная деятельность**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2017. - 120с. Количество экз.: 60.

3 **Социология и психология управления в сервисе**: Метод.указ. по

изучению курса, программа, планы практических занятий. Для студентов ГФ и ЗФ [Текст] / Казак В.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 18с. Количество экз.: 50 шт.

б) дополнительная литература:

4 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

5 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

6 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 50.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

7 ЭБС ЛАНЬ – Коллекция «Деловая литература» издательства Альпина Паблишер, а также классические труды по истории, философии, социологии, экономике, праву, психологии и др. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. – Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2017)

8 НЭБ ELIBRARY – крупнейший российский информационный портал статей и полных текстов - Режим доступа: <http://elibrary.ru> Доступ свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2017)

9 **Российская государственная библиотека** [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В.; Web-мастер Козлова Н.В. - Электрон. дан. - М.: Рос. гос. б-ка, 1997- . - Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2017).

10 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения: 10.01.2017).

11 Материально-техническая база практики

Для обеспечения учебной практики (практики по получению

первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) материально-техническими ресурсами используется учебно-методический кабинет кафедры № 2 СПбГУ ГА (аудитория 322), аудитории 317, 452а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет. Компьютерный класс, оргтехника (всё – в стандартной комплектации для самостоятельной работы); доступ к сети Интернет (во время самостоятельной работы).

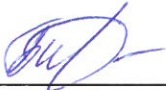

Места проведения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) студентов включают в себя воздушные транспортные компании, гостиницы, туристские организации, производственные организации, предприятия по организации общественного питания пассажиров, организации, осуществляющие перевозку грузов по РФ, СНГ, включая международные перевозки и оказание других сервисных услуг в аэропорту, а также структурные подразделения университета.

Программа учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«12» августа 2017 года, протокол № 6.


Разработчики:

К.С.Н.		Бирюкова А.В.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		
К.Э.Н.		Бойкова Ю.М.
Д.Э.Н., доцент		Кошелева Т.Н.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

Д.Э.Н., доцент		Кошелева Т.Н.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		

Программа согласована: Руководитель ОПОП

Д.Э.Н., доцент		Кошелева Т.Н.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «15» августа 2017 года, протокол № 5.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры).