

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Наименование практики	ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения практики	<p>Целями преддипломной практики являются:</p> <p>1 Приобретение и закрепление профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в сервисной и организационно-управленческой деятельности на воздушном транспорте, закрепление профессиональных навыков, приобретение и закрепление профессиональных умений и опыта в применении подходов, технологиях, необходимых для формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у обучающихся;</p> <p>2 Сбор материала для написания выпускной квалификационной работы.</p>
Семестр (курс), в (на) котором изучается практика	Очная форма – 8 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится практика	Дисциплина относится к вариативной части дисциплин Блока Б2. Практики
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения практики	ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК- 8; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-8; ПК-9; ПК-10; ПК-11; ПК-12
Трудоемкость практики	Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часа.
Содержание практики. Основные разделы (темы)	<p>Этап 1. Подготовительный: прохождение инструктажа по технике безопасности; обзор литературы о физической подготовленности и технологиям ведения здорового образа жизни с целью самосохранительного поведения в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>Этап 2. Производственный: характеристика и анализ структуры сервисной организации на воздушном транспорте и особенности её работы; закрепление и развитие навыков работы в коллективе, команде сервисной организации на воздушном транспорте; закрепление и развитие навыков применения коммуникативных процессов работы в организации с российскими и зарубежными клиентами на воздушном транспорте; закрепление и развитие навыков работы в команде, решения вопросов, связанных с обслуживанием потребителей; анализ рынка сервисных услуг (потребители, агенты по продвижению сервисных услуг, поставщики сервисных услуг);</p>

Наименование практики	ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА
	<p>проведение диагностики и экспертизы объектов сервисной деятельности с использованием междисциплинарного подхода в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>анализ и решение конфликтных ситуаций в сервисной организации в случае их возникновения при обслуживании потребителей (клиентов) в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>осуществление контроля качества сервисных процессов (социологическое/ маркетинговое исследование);</p> <p>получение опыта профессиональной деятельности в сервисной организации в сфере воздушного транспорта и проведение исследования деятельности сервисной организации по теме выпускной квалификационной работы с целью ее подготовки;</p> <p>осуществление анализа спроса и предложения на оказываемые услуги, процессы формирования выручки, прибыли, издержек, затрат, прогноз и методы мотивации сбыта посредством изучения и оценки потребностей потребителей в сервисной организации в сфере воздушного транспорта;</p> <p>оценка поведения сервисной организации в условиях конкуренции, монополии, олигополии, поведение потребителей сервисных организаций в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>проведение диагностики и экспертизы объектов сервисной деятельности с использованием междисциплинарного подхода в сервисной организации на воздушном транспорте; приобретение и закрепление практических умений и навыков реализации механизмов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учетом социально-экономических показателей, включая правовые аспекты сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>получение и закрепление практических умений и навыков техники и методики продаж продукта сервисных организаций с применением правил деловой 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>приобретение и закрепление практических умений и производственных (технологическими) навыков создания (разработки) сервисного продукта и услуг сервисной организации с учётом специфики работы в команде, соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, взаимодействие с клиентами сервисной организации с учетом</p>

Наименование практики	ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА
	<p>этнокультурных, исторических, религиозных традиций в сфере обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>приобретение и закрепление практических умений и навыков применения технологических процессов в 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>применение нормативно-правовых документов, оценка соответствия законодательным актам Федерального законодательства и стандартов, регулирующих деятельность соответствующей сервисной организации воздушного транспорта, учитывающих социальную политику государства, международное и российское право, процесса оказания услуг сервисными организациями в сфере воздушного транспорта;</p> <p>приобретение и закрепление практических умений и навыков применения реализации основ физической подготовки, технологии ведения здорового образа жизни с целью профилактики заболеваний в сервисных организациях на воздушном транспорте;</p> <p>приобретение и закрепление практических 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>закрепление и развитие профессиональных навыков обслуживания клиентов (обслуживание питанием, напитками, товарами, заказами, обеспечение безопасности и соблюдение мер предосторожности, поддержание порядка, оказание медицинской помощи по мере необходимости, оформление и регистрация документов, проведение экономических расчетов, формирование сервисных предложений);</p> <p>приобретение и закрепление практических 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</p>

Наименование практики	ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА
	<p>технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>приобретение и закрепление практических умений и навыков применять основные технологии процессов сервисного обслуживания с целью развития и проектирования системы клиентских отношений с учетом требований потребителей, разработки сервисных предложений в сервисных организациях на воздушном транспорте; осуществление разработки практических рекомендаций по выявленным проблемам в сервисном обслуживании на воздушном транспорте;</p> <p>приобретение и закрепление практических умений и навыков в процессе применения методики организации процесса сервисной деятельности, методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>приобретение и закрепление практических умений и навыков по установлению линии контакта между сотрудником сервисной организации и клиентом, формированию умений и навыков проведения анализа эффективности организации коммуникационного взаимодействия в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>осуществление анализа и планирования производственно-хозяйственной деятельности соответствующей сервисной организации воздушного транспорта в соответствии с индивидуальным заданием студента; приобретение и закрепление практических умений и навыков 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;</p> <p>приобретение и закрепление практических умений и навыков применения методов диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>приобретение и закрепление практических умений и навыков применения основных социально-психологических концепций, технологий, позволяющих определять психологические особенности потребителей при оказании услуг потребителям в сервисных организациях воздушного транспорта;</p> <p>приобретение и закрепление практических умений и навыков в направлении разработки сервисного продукта и методики продаж, т.е. умений и навыков применения механизма работы в контактной зоне с потребителем</p>

Наименование практики	ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА
	<p>(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>приобретение и закрепление практических умений и навыков реализации механизма осуществления контроля качества сервисного процесса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисной организации в сфере воздушного транспорта.</p> <p>Этап 3. Этап обработки и анализа полученной информации: работа с документами организации; заполнение дневника по выполнению преддипломной практики; составление письменного отчета по выполнению заданий; анализ и обработка информации, полученной в процессе преддипломной практики для написания выпускной квалификационной работы.</p> <p>Этап 4. Итоговый этап: составление и защита отчета о прохождении преддипломной практики.</p>
<p>Форма промежуточной аттестации по итогам освоения практики</p>	<p>Зачет с оценкой</p>