

## АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Наименование практики	<b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА)</b>
Направление подготовки	43.03.01. Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цель (цели) практики	Целью производственной (сервисной практики) является приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в сервисной организации на транспорте, приобретение профессиональных навыков, овладение сервисными операциями и технологиями, необходимыми для формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.
Место в структуре образовательной программы	Обязательная часть Блок 2. Практика 4 семестр
Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3
Трудоемкость практики	9 зачетных единиц, 324 академических часа
Содержание практики. Основные разделы	<p>Этап 1. Подготовительный:                      проведение организационного собрания по производственной (сервисной практике);                      прохождение инструктажа по технике безопасности;                      проведение экскурсий по сервисному предприятию;</p> <p>Этап 2. Производственный:                      формирование умений и навыков анализа организационной структуры соответствующей сервисной организации, а также специфики оказываемых услуг в контактной зоне сервисной организации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;                      формирование умений и навыков по применению методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта; умений и навыков по применению механизма системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта и механизма применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта;                      формирование умений и навыков по применению методов определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта, умений и навыков по применению механизма выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;                      формирование умений и навыков по применению</p>

Наименование практики	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА)
	<p>методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;</p> <p>формирование умений и навыков по применению методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере транспорта и механизма их применения в процессе решения производственных конфликтов;</p> <p>формирование умений и навыков по применению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса; формирование умений и навыков по применению механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению механизма обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в</p>

Наименование практики	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА)
	<p>сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по применению методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по применению механизма выстраивания специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по применению механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по применению механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению механизма осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте; формирование умений и навыков по применению механизма разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе обслуживания в сфере транспорта с использованием интернет-технологий;</p> <p>формирование умений и навыков по применению основ теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания на транспорте; формирование первичных умений и навыков по изучению методов управления туристско-</p>

Наименование практики	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА)
	<p>рекреационными проектами, методов планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>формирование умений и навыков по применению механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса; формирование умений и навыков по применению механизма проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий;</p> <p>формирование умений и навыков по применению методов разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте;</p> <p>формирование умений и навыков по применению методов разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности; формирование умений и сервисных навыков по применению основ экономической и финансовой грамотности и методики экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики); формирование умений и сервисных навыков по применению государственной антикоррупционной политики и методики оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики); формирование умений и сервисных навыков по применению принципов работы современных информационных технологий в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>Этап 3. Этап обработки и анализа полученной информации:  работа с документами организации;  анализ и обработка информации, полученной в процессе производственной (сервисной практики);  сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации на транспорте, полученной в процессе производственной (сервисной практики);  формирование умений и навыков по подготовке письменного отчета по итогам производственной (сервисной практики);</p> <p>Этап 4. Итоговый этап:  составление и защита отчета о прохождении производственной (сервисной практики).</p>

Наименование практики	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА)
Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики	Зачет с оценкой - 4 семестр