**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

**ВВЕДЕНИЕ**

Проектно-технологическая практика проходила с ….по …. на базе предприятия «…….».

**Цель** **практики:** приобретение студентами профессиональных компетенций, необходимых для решения проектных, производственно-технологических задач; углубление теоретических знаний, приобретение и закрепление практических навыков работы и опыта на предприятиях туристской индустрии.

**Задачи** **практики:**

* закрепление теоретических знаний, получение умений и навыков студентов по профильным дисциплинам;
* обеспечение всестороннего и последовательного овладения студентами основными видами профессиональной деятельности в сфере туристской индустрии;
* предоставление студентам-практикантам систематизированных знаний о технологии и организации функционирования предприятий туристской индустрии;
* решение студентами-практикантами стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использование различных источников информации по объекту туристского продукта;
* овладение технологиями работы с клиентами, технологиями обслуживания, организация студентами-практикантами процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
* организация студентами-практикантами работы исполнителей, обучение навыкам принятия решений в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
* поиск, анализ и обработка студентами-практикантами научно-технической информации в области туристской деятельности, анализ процессов туристского обслуживания;
* использование студентами-практикантами методов мониторинга рынка туристских услуг;
* применение студентами-практикантами прикладных методов исследовательской деятельности в туризме;
* формирование личности современного специалиста бакалавриата в сфере туристской индустрии;
* сбор материала для подготовки отчета о прохождении практики.

Практика проходила в три этапа.

***Этап 1. Установочный этап (30.05.2022).*** На первом этапе во время установочной конференции с руководителем практики от вуза доцентов Ожевой С.Б. было проведено ознакомление с целями и задачами практики, программой, формами отчетной документацией, знакомство с руководителями практики от предприятий, распределение на предприятия.

***Этап 2. Основной этап*** состоял из 2 под этапов

***Вводный (01.06.2022***). Во время которого состоялось знакомство с условиями, режимом работы учреждений и предприятий и разработка индивидуального плана под руководством …….(должность ФИО от предприятия. А также консультации с руководителями практики.

***Рабочий этап (02.06-10-07.22).*** в течение которого выполняласьпрограмма практики и поручения, выполнение индивидуального задания в организации под контролем руководителя практики от Профильной организации, включая ознакомление с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Основной *(проектно-технологический)* этап охватывает:

* ознакомление с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность предприятий и организаций сферы туризма;
* изучение особенностей и основных направлений деятельности предприятия (организации);
* изучение организационной структуры и взаимодействия подразделений;
* ознакомление с работой основных категорий работников туристских предприятий и получение навыков и представлений об их деятельности, включая изучение их должностных инструкций;
* отработка навыков предоставления услуг клиентам туристского предприятия в процессе личной продажи, обслуживания разных групп потребителей;
* использование современных информационных технологий в процессе обслуживания клиентов и формирования турпакета;
* изучение планирования деятельности туристского предприятия;
* получение навыков деятельности по сопровождению групп туристов на маршруте (гид)/ обслуживания туристов на предприятии (гостиничные, культурно-досуговые предприятия);
* работа с транспортными предприятиями, обслуживающими туристов;
* изучение каналов внешней и внутренней среды организации;
* анализ рекламной деятельности туристской фирмы или другого учреждения индустрии туризма;
* участие в проектной деятельности, разработка туристского продукта с использованием услуг предприятий туриндустрии, калькуляция себестоимости.

***3. Заключительный (аналитический) этап (……………..)****,* включающий подготовку отчета по практике и защиту отчета по практике. Анализ полученной информации, подготовка отчета о практике, проведение расчетов, составление графиков, диаграмм, обоснований, выводов и предложений, обсуждение с руководителем проделанной части работы, подготовка отчета о практике, презентации, выступления на итоговой конференции. Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием преддипломной практики и показать собственную оценку состояния предприятия (его подразделения).

В результате прохождения практики был собран следующий материал:

1. Составлена развернутая структура управления предприятием, в котором проходит практика (в виде схемы). Описаны должностные обязанности сотрудников: директора, менеджера по работе с клиентами, менеджера по рекламе.

2. Проведен анализ каналов коммуникативной связи данного предприятия со СМИ, рекламными агентствами, клиентами:

* с какими СМИ, рекламными агентствами взаимодействует организация;
* какие виды материалов в них размещаются;
* с какой целью подается информация;
* показать результат данной формы массовой коммуникации (есть ли обратная связь с клиентами).

3. Проанализировано профессиональное мастерство менеджера по работе с клиентами в организации прохождения производственной практики: владение устной речью, использование приёмов невербальной коммуникации, знание материала и методики обслуживания, умение установить контакт с клиентом, использование специальных приёмов.

4. Разработан проект программы тура (экскурсии) с расчетом себестоимости проекта и информационный листок тура или проект внедрения новой услуги для гостиничного предприятия или проект для культурно-досугового предприятия.

***Структура отчета.*** Отчет состоит из ……….., количество страниц……., список литературы из …… источников.

1. **Описание деятельности предприятия «……….», структуры управления предприятием, в котором проходит практика (в виде схемы), описание должностных обязанностей сотрудников подразделения, где проходила практика**

* ознакомление с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность предприятий и организаций сферы туризма;
* изучение особенностей и основных направлений деятельности предприятия (организации);
* изучение организационной структуры и взаимодействия подразделений;
* ознакомление с работой основных категорий работников туристских предприятий и получение навыков и представлений об их деятельности, включая изучение их должностных инструкций;
* отработка навыков предоставления услуг клиентам туристского предприятия в процессе личной продажи, обслуживания разных групп потребителей;
* использование современных информационных технологий в процессе обслуживания клиентов и формирования турпакета;
* изучение планирования деятельности туристского предприятия;
* получение навыков деятельности по сопровождению групп туристов на маршруте (гид)/ обслуживания туристов на предприятии (гостиничные, культурно-досуговые предприятия);
* работа с транспортными предприятиями, обслуживающими туристов;

1. **Анализ каналов коммуникативной связи данного предприятия со СМИ, рекламными агентствами, клиентами:**

* с какими СМИ, рекламными агентствами взаимодействует организация;
* какие виды материалов в них размещаются;
* с какой целью подается информация;
* показать результат данной формы массовой коммуникации (есть ли обратная связь с клиентами).

1. **Оценка профессионального мастерства менеджера по работе с клиентами** в организации прохождения производственной практики: владение устной речью, использование приёмов невербальной коммуникации, знание материала и методики обслуживания, умение установить контакт с клиентом, использование специальных приёмов.
2. **Проект программы тура (экскурсии) с расчетом себестоимости проекта и информационный листок тура**

**или**

**Проект внедрения новой услуги для гостиничного предприятия**

**или**

**Проект для культурно-досугового предприятия.**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

Литература

* + 1. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. Пособие / С.С. Скобкин - М.: Магистр, 2013; ИНФРА-М. - 496 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-9776-0018-7.

1. Новиков, В.С. Организация туристической деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования, обуч. по направл. "Туризм" / В.С. Новиков - М.: Академия, 2013. - 336 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - ISBN 978- 5-4468-0311-8 : 657-80.
2. Основы туризма: учебник для студ. вузов, обуч. по направл. подгот. "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис" / [авт. коллектив: Е. Н. Трофимов и др.]; под науч. ред. Е.Л. Писаревского. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 384 с. - (Бакалавриат). - Авт. указаны на обороте тит. л. - ISBN 978-5-4365-0134-5 [Гриф] : 250-00.