**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

**ВВЕДЕНИЕ**

Сервисная (производственная) практика проходила с 01.06.2021 – 13.07.2021 г. на базе предприятия «\_\_\_\_\_».

***Цель******практики****.* овладение и закрепление профессиональных умений и навыков решения задач профессиональной деятельности сервисного типа.

***Задачи практики:***

* закрепление теоретических знаний по организации процесса обслуживания потребителей в соответствии с принятыми стандартами обслуживания, обеспечения технологии производственной безопасности;
* изучение сущностных особенностей и специфики работы в контактной зоне предприятия сферы туризма в соответствии с направленностью обучения;
* овладение технологиями работы с клиентами: технологиями продаж; технологиями обслуживания; технологиями работы с жалобами и рекламациями и пр.;
* формирование навыков анализа осуществления процессов сервиса, обеспечивающих предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений в туриндустрии;
* формирование умений и навыков выбора необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщения необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развития клиентурных отношений;
* формирование умений и навыков по проведению экспертизы и (или) диагностики объекта туристской деятельности;
* отработка навыков процесса предоставления услуги потребителю: личная продажа, телефонная беседа и иные формы работы с потребителями туристских услуг.

Практика проходила в три этапа.

***Этап 1. Установочный этап.*** На первом этапе на установочной конференции с руководителем практики от вуза доцентом 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 (01.06-03.06***). этап - состоялось знакомство с условиями, режимом работы учреждений и предприятий и разработка индивидуального плана под руководством ……. (*должность и ФИО руководителя практики от предприятия*). А также консультации с руководителями практики.

***Рабочий этап (04.06-10.07.2021.) -*** выполняласьпрограмма практики и поручения.

***Заключительный этап (11.07-13.07.2021)*** - подготовка и оформление отчетной документации (отчет по практике).

***Этап 3. Заключительный этап -*** *участие* в заключительной конференции (итоговый зачет, конференция).

В результате прохождения практики был собран следующий материал.

* характер и особенности организации профессиональной деятельности на предприятии сферы;
* проанализирован спектр предоставляемых туруслуг,
* изучены особенности организации процесса обслуживания на предприятии, применяемые методы и формы обслуживания;
* проанализировано использование инновационных информационных технологий для процесса оказания услуги;
* изучены особенности взаимодействия с потребителями на предприятии сферы, проанализировать особенности организации контактной зоны на предприятии;
* -изучена нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность предприятия сферы туризма;
* проанализированы применяемые стандарты обслуживания на предприятии, определены их особенности, преимущества и недостатки (в случае их наличия);
* изучена процедура проведения экспертизы и (или) диагностирования объекта туриндустрии;
* изучен выбор необходимых методов и средств для оказания туруслуги;
* изучен процесс осуществления приема заказа на оказание туруслуги;
* проанализирован процесс мониторинга и контроля качества процесса оказания туруслуги;
* отработаны навыки работы в контактной зоне, посредством разработки методов воздействия на потребителей для стимулирования их желания совершить заказ;
* изучены технологии управления поведением клиента на всех стадиях принятия решения и в процессе оказания услуги.
* собран, систематизирован, проанализирован и обобщен материал, необходимый для написания отчета по практике;
* - составлен отчет по практике.

*3. Выполнение индивидуальное задание «…………………..»*

*4. Заключение отчета* содержит выводы и предложения по совершенствованию деятельности конкретного подразделения изучаемого предприятия.

В *приложения* включается в заполненном виде образцы сопроводительных и отчетных документов, актов, договоров (контрактов), сертификатов, деклараций, прайс-листы, вспомогательные таблицы и другие дополнительные материалы.

***Структура отчета.*** Общий объем работы составляет \_\_\_\_ страниц. Работа состоит из введения, основной части, заключения, списка источников, приложений.

**ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

**Приложения**

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.