

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич

Должность: И.о. ректора

Дата подписания: 31.05.2019 12:09:39

Уникальный программный ключ:

39428e82d614a3cd984f917b018f0fd2c07192daabc77db685db2d16370f6e7c

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга"

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН И ПРОГРАММ ПРАКТИК

43.03.01 «Сервис»,

**профиль «Социально-культурный сервис»
очная форма обучения
уровень образования (бакалавриат)**

г. Петропавловск-Камчатский, 2019

Аннотация программы Б2.В.01(У) Учебная практика

Цель практики: формирование планируемых результатов обучения студентов.

Задачи практики:

- Изучить и дать оценку типу организационной структуры управления предприятия, оформить её в схему.
- Изучить особенности управления в процессе оказания услуг, мероприятия, рекомендуемые руководством с целью повышения эффективности обслуживания и формирования приверженного клиента.
- Изучить и дать характеристику мероприятий первого и второго поколения, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия.
- Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста сервиса и туризма (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации туристских услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.
- Изучить и дать характеристику рекламной деятельности туристского предприятия, отметить в характеристике предприятия.
- Провести сегментацию клиентуры по целям поездок, устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры).
- Ознакомиться с фирмами-партнерами (по визовой поддержке, транспорту, страхованию, по средствам размещения и питания и др.).
- Изучить работу конкретных отделов предприятия.

Содержание (основные разделы):

Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития предприятия; ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами; юридический адрес; организационно-правовая форма предприятия; виды деятельности предприятия.

Тема 2. Структура организации: характеристика состава подразделений и их взаимосвязей; штатное расписание; ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций; основные задачи.

Тема 3. Изучение механизма управления организацией: характеристика внешней среды организации (законодательная база, нормативно-правовые акты, конкуренты); управленческое обследование внутренней среды организации (маркетинг, финансы, производство, человеческие ресурсы, культура и образ организации (имидж фирмы), информационные сети; изучение партнерских связей фирмы (организации) на основе заключенных договоров.

Тема 4. Изучение деятельности организации по оказанию услуг: организация и технология операторской деятельности; организация и технология агентской деятельности; характеристика услуг (туров), перечень основных и дополнительных видов услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг; клиентура организации; -анализ организации деятельности с фирмами-партнерами; технология туристского обслуживания.

Тема 5. Изучение социальных технологий на предприятии: социальная поддержка сотрудников предприятия; социальная направленность в работе с клиентами.

Тема 6. Особенности менеджмента организаций сферы сервиса: изучение и анализ организационной структуры базы практики (основные отделы, их кадровый состав и сфера деятельности) и управленческих отношений. Изучение основ технологий обслуживания в туризме.

Тема 7. Реклама на предприятиях сервиса: наблюдение и анализ рекламной деятельности предприятия сервиса (качество рекламной продукции, способы распространения рекламы). Анализ эффективности рекламы товаров и услуг предприятия сервиса. Эффективность рекламной кампании туристского предприятия.

Тема 8. Технологии обслуживания клиентов туристских предприятий и сферы гостеприимства: разработка нового туристского продукта или услуги. Оценка экономической эффективности. Культура обслуживания клиентов. Преодоление коммуникационных барьеров в общении с потребителями.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП. ВО (компетенции): ОК-5; ОПК-1; ПК-1, ПК-6, ПК-9, ПК-11, ПСК-1, ПСК-6

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Аннотация программы Б.2. В.03 (П) производственная практика

Цель практики: формирование планируемых результатов обучения студентов.

Задачи практики:

- Изучить и дать оценку типу организационной структуры управления предприятия, оформить её в схему.
- Изучить особенности управления в процессе оказания услуг, мероприятия, рекомендуемые руководством с целью повышения эффективности обслуживания и формирования приверженного клиента.
- Изучить и дать характеристику мероприятий первого и второго поколения, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия.
- Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста сервиса и туризма (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации туристских услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.
- Изучить и дать характеристику рекламной деятельности туристского предприятия, отметить в характеристике предприятия.
- Провести сегментацию клиентуры по целям поездок, устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры).
- Ознакомиться с фирмами-партнерами (по визовой поддержке, транспорту, страхованию, по средствам размещения и питания и др.).
- Изучить работу конкретных отделов предприятия.

Содержание (основные разделы):

Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития предприятия; ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами; юридический адрес; организационно-правовая форма предприятия; виды деятельности предприятия.

Тема 2. Структура организации: характеристика состава подразделений и их взаимосвязей; штатное расписание; ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций; основные задачи.

Тема 3. Изучение механизма управления организацией: характеристика внешней среды организации (законодательная база, нормативно-правовые акты, конкуренты);

управленческое обследование внутренней среды организации (маркетинг, финансы, производство, человеческие ресурсы, культура и образ организации (имидж фирмы), информационные сети; изучение партнерских связей фирмы (организации) на основе заключенных договоров.

Тема 4. Изучение основных финансово-экономических показателей деятельности предприятия

Выручка, затраты, налоги, прибыль, рентабельность, затраты на ФОТ

Тема 5. Изучение деятельности организации по оказанию услуг: организация и технология операторской деятельности; организация и технология агентской деятельности; характеристика услуг (туров), перечень основных и дополнительных видов услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг; клиентура организации; -анализ организации деятельности с фирмами-партнерами; технология туристского обслуживания.

Тема 6. Изучение социальных технологий на предприятии: социальная поддержка сотрудников предприятия; социальная направленность в работе с клиентами.

Тема 6. Особенности менеджмента организаций сферы сервиса: изучение и анализ организационной структуры базы практики (основные отделы, их кадровый состав и сфера деятельности) и управленческих отношений. Изучение основ технологий обслуживания в туризме.

Тема 7. Реклама на предприятиях сервиса: наблюдение и анализ рекламной деятельности предприятия сервиса (качество рекламной продукции, способы распространения рекламы). Анализ эффективности рекламы товаров и услуг предприятия сервиса. Эффективность рекламной кампании туристского предприятия.

Тема 8. Технологии обслуживания клиентов туристских предприятий и сферы гостеприимства: разработка нового туристского продукта или услуги. Оценка экономической эффективности. Культура обслуживания клиентов. Преодоление коммуникационных барьеров в общении с потребителями.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП. ВО (компетенции): ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-8; ОПК-1; ПК-1, ОК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11, ПСК-1, ПСК-3, ПСК-4, ПСК-6
Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Аннотация программы

Б.2. В.02 (Пд) производственная практика

Цель практики: формирование планируемых результатов обучения студентов.

Задачи практики:

- Изучить и дать оценку типу организационной структуры управления предприятия, оформить её в схему.
- Изучить особенности управления в процессе оказания услуг, мероприятия, рекомендуемые руководством с целью повышения эффективности обслуживания и формирования приверженного клиента.
- Изучить и дать характеристику мероприятий первого и второго поколения, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия.
- Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста сервиса и туризма (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации туристских услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.
- Изучить и дать характеристику рекламной деятельности туристского

- предприятия, отметить в характеристике предприятия.
- Провести сегментацию клиентуры по целям поездок, устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры).
- Ознакомиться с фирмами-партнерами (по визовой поддержке, транспорту, страхованию, по средствам размещения и питания и др.).
- Изучить работу конкретных отделов предприятия.

Содержание (основные разделы):

Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития предприятия; ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами; юридический адрес; организационно-правовая форма предприятия; виды деятельности предприятия.

Тема 2. Структура организации: характеристика состава подразделений и их взаимосвязей; штатное расписание; ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций; основные задачи.

Тема 3. Изучение механизма управления организацией: характеристика внешней среды организации (законодательная база, нормативно-правовые акты, конкуренты); управленческое обследование внутренней среды организации (маркетинг, финансы, производство, человеческие ресурсы, культура и образ организации (имидж фирмы), информационные сети; изучение партнерских связей фирмы (организации) на основе заключенных договоров.

Тема 4. Изучение деятельности организации по оказанию услуг: организация и технология операторской деятельности; организация и технология агентской деятельности; характеристика услуг (туров), перечень основных и дополнительных видов услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг; клиентура организации; анализ организации деятельности с фирмами-партнерами; технология туристского обслуживания; объемы продаж (реализации) и их динамика в стоимостном выражении: по времени, сезонам, регионам. Главные факторы, влияющие на продажи (тенденции в отрасли, правительственная политика, таможенное законодательство). Стимулирование продаж. Каналы продаж (формы их организации); анализ конкурентов (сильные и слабые стороны конкурирующих организаций по перечню оказываемых услуг и их качеству, цене, уровню обслуживания, наличию гарантий (страховок, безопасности).

Тема 5. Изучение социальных технологий на предприятии: социальная поддержка сотрудников предприятия; социальная направленность в работе с клиентами.

Тема 6. Особенности менеджмента организаций сферы сервиса: изучение и анализ организационной структуры базы практики (основные отделы, их кадровый состав и сфера деятельности) и управленческих отношений организация плановой работы в фирме (организации), ознакомление с видами и формами планирования, разработкой и реализацией бизнес-планов, планово-учетной документации. Изучение основ технологий обслуживания в туризме.

Тема 7. Реклама на предприятиях сервиса: наблюдение и анализ рекламной деятельности предприятия сервиса (качество рекламной продукции, способы распространения рекламы). Анализ эффективности рекламы товаров и услуг предприятия сервиса. Эффективность рекламной кампании туристского предприятия.

Тема 8. Технологии обслуживания клиентов туристских предприятий и сферы гостеприимства: разработка нового туристского продукта или услуги. Оценка экономической эффективности. Культура обслуживания клиентов. Преодоление коммуникационных барьеров в общении с потребителями.

Тема 9. Изучение финансово-экономической деятельности предприятия: финансовые ресурсы, их структура, система налогообложения, изучение опыта

привлечения инвестиций; анализ объема и структуры деятельности предприятия (объем реализованной продукции, объем оборота, выручка от предоставляемых услуг или выполняемых работ).

Тема 10. Маркетинговые исследования в сервисе: потребности населения в товарах и услугах предприятия. Сегментирование рынка потребителей предприятия. Концепция маркетинга предприятия. Маркетинговые коммуникации. Продвижение товаров и услуг предприятия.

Научно-исследовательская часть

Индивидуальное задание по решению конкретных задач, в соответствии с выбранной темой и особенностью базы практики (сбор и первичная обработка исходных данных с целью обеспечения решения задач, поставленных в выпускной квалификационной работе; систематизация, первичная обработка материалов, группировка их в соответствии с разделами выпускной квалификационной работы.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП. ВО (компетенции): ОК-3; ОК-5; ОК-6; ОК-8; ОПК-1; ОПК-3, ПК-1, ОК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-11, ПСК-1, ПСК-2, ПСК-3, ПСК-4, ПСК-5, ПСК-6

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.