

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан СПФ



Т.В. Поштарева

«19» мая 2023 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(преддипломной)**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль) программы: Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2023

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент
кафедры СТ

Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедры СТ
Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры СТ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической
комиссии СПФ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 9

Председатель УМК

Т.В. Поштарева Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целью производственной практики (преддипломной) является: сбор, обобщение и анализ материалов, необходимых для подготовки выпускной квалификационной работы, по защите которой Государственной экзаменационной комиссией оценивается готовность будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности. Она направлена на решение конкретных задач дипломной работы в соответствии с выбранной темой на основе применения теоретических знаний, полученных в период обучения, и практических навыков, приобретенных за время прохождения предыдущих видов практики.

1. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (преддипломной) являются:

- 1) приобретение более глубоких профессиональных навыков, необходимых при решении конкретных профессиональных задач в определенном виде деятельности, установленном ФГОС ВО;
- 2) закрепление специальных и теоретических знаний и практических навыков, полученных в процессе обучения и их рациональное сочетание с умением решать вопросы, возникающие в практической деятельности;
- 3) определение уровня сформированности профессиональных и общих компетенций у будущего специалиста;
- 4) сбор, обобщение и анализ практического материала, необходимого для подготовки и написания выпускной квалификационной работы.

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Производственная практика (преддипломная) проводится в рамках обучения по ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	–
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Ассистент экскурсовода (гида))	
ПМ.В.01 Предоставление услуг по сопровождению туристов	

3. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика (преддипломной) проводится в форме практической подготовки на рабочем месте специалиста по туризму и гостеприимству. Способ проведения практики – стационарная/выездная.

4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Местами проведения производственной практики (преддипломной) являются предприятия туризма и гостеприимства.

Производственная практика проводится в 4-м семестре (для студентов, обучающихся на базе среднего общего образования), либо 6-м семестре (для студентов, обучающихся на базе основного общего образования) очной формы обучения.

Производственная практика проводится в 4-м семестре (для студентов, обучающихся на базе среднего общего образования), либо 6-м семестре (для студентов, обучающихся на базе основного общего образования) заочной формы обучения.

Продолжительность практики – 4 недели (144 часа).

6. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
	Основы делопроизводства
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	Навыки: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
ДПК 3.1. Прием и обработка заказов на экскурсии.	Умения: Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг Принимать заказы на экскурсионные услуги Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения Использовать систему электронных путевок Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения
ДПК 3.2. Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии.	Умения: Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Основы делопроизводства Функции структурных подразделений экскурсионного бюро

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
	Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля реализации заказов на экскурсии Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии Этика делового общения
ДПК 4.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Иметь практический опыт оценки готовности группы к турпоездке Уметь: Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут Определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут Знать: Основы организации туристской деятельности Правила организации туристских поездок, экскурсий
ДПК 4.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Иметь практический опыт проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках Уметь: Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках Знать: Правила проведения инструктажа туристской группы
ДПК 4.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Иметь практический опыт сопровождения туристов на маршруте Уметь: Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений Организовывать движение группы по маршруту Знать: Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта
ДПК 4.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Иметь практический опыт организации досуга туристов Уметь: Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях Взаимодействовать со службами быстрого реагирования Проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей Контролировать наличие туристов Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации Знать: Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов Правила оказания первой медицинской помощи Контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации
ДПК 4.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Иметь практический опыт контроля качества предоставляемых туристу услуг Уметь: Организовывать досуг туристов Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания Знать: Основы анимационной деятельности Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ДПК 4.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Иметь практический опыт составления отчета по итогам туристской поездки Уметь: Оформлять отчет о туристской поездке Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов Знать: Правила составления отчетов по итогам туристской поездки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами аргументированного построения устной и письменной речи на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)	Формы текущего контроля
-------	--------------------------	---	-------------------------

	Подготовительный этап	Знакомство с правилами прохождения производственной практики	2	Проверка дневника и отчета
		Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2	
2	Экспериментальный этап	Осуществляет организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умеет взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов		Проверка дневника и отчета
		Владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)		
		Выполняет работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использует технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеет культурой межличностного общения		
		Знает цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользуется контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводит оформление счета для оплаты Предоставляет счет клиентам Принимает оплату в наличной и безналичной формах Оформляет возврат оформленных платежей		
		Осуществляет прием заказов от туристов Консультирует туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знает организацию работы с запросами туристов Знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов		
		Координирует работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействует с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями		
		Консультирует туристов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги Получает, ведет учет и оформление заказов на экскурсии Формирует экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами Поддерживает контакты с туристскими информационными центрами		
		Координирует работу подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги Ведет информационную базу данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги Контролирует реализацию заказов на экскурсионные услуги Ведет отчетность о реализованных заказах		

10	Индивидуальное задание по теме ВКР	на экскурсионные услуги		
		Методическая грамотность проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут, проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут Адекватность выбора методов оценки готовности группы к турпоездке		
		Методическая грамотность проведения инструктажа туристов об общепринятых и специфических правилах поведения на маршруте на русском и иностранном языках Адекватность выбора методов проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках		
		Методическая грамотность проведения контроля наличия туристов Адекватность выбора методов		
		Методическая грамотность проведения инструктажа по технике безопасности на маршруте на русском и иностранном языках, взаимодействия со службами быстрого реагирования при наступлении чрезвычайной ситуации Адекватность выбора методов проведения инструктажа туристов, сопровождения туристов на маршруте		
		Методическая грамотность контроля качества предоставляемых услуг размещения, питания, экскурсионных и сопутствующих услуг, оценки качества туристского обслуживания, организации досуга туристов Адекватность выбора методов контроля качества предоставляемых туристу услуг:		
		Методическая грамотность оформления отчета о туристической поездке Адекватность выбора методов составления отчета о туристической поездке		
			14	Проверка дневника и отчета
	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	10	Проверка дневника и отчета
		Защита отчета по производственной практике	2	
		ИТОГО	144	

8. ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРАКТИКЕ

Основными образовательными технологиями, используемыми на практике, являются:

- проведение конференции;
- обсуждение материалов практики с руководителем от института;
- беседы с сотрудниками производственных подразделений базы практики;
- проведение защиты отчета о практике;

Основными возможными научно-исследовательскими технологиями, используемыми на практике, являются:

- сбор научной литературы по тематике задания по практике;
- анализ информации;
- подготовка и написание отчета по итогам производственной практики.

Основными информационными технологиями, используемыми на практике, являются:

- получение студентом необходимой информации под руководством преподавателя или самостоятельно

- сбор материала на предприятии в рамках выполнения задания;
- использование компьютерного оборудования при проведении практики.

9. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Отчет и дневник по производственной практике (преддипломной) является основным документом, характеризующим работу студента во время практики. Отчет и дневник составляются в соответствии с реально выполненной программой практики и согласно заданию. Отчет и дневник рекомендуется составлять на протяжении всей практики по мере накопления материала. Формы Дневника и Отчета приведены в приложениях 1 и 2.

Защита отчета осуществляется в течение двух недель после начала учебного года в форме собеседования. Защита отчета по производственной практике проводится в форме собеседования по материалам отчета и дневника.

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ

Дневник и Отчет по практике должен быть напечатан одним цветом (черным) на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (кегель 14 п., межстрочный интервал – 1,5, гарнитура шрифта – TimesNewRoman, выравнивание – по ширине, абзацный отступ должен - 1 см или 1,25 см. Переносы слов в тексте работы не допускаются.

Дневник заполняется в соответствии с разделами.

Страницы отчета с рисунками и приложениями должны быть пронумерованы сквозной нумерацией. Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами. Первой страницей является титульный лист. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц работы. Общий объем работы должен быть в пределах 10-12 страниц печатного текста (без приложений). Работа сшивается в папке-скоросшивателе.

Разделы отчета приведены в содержании отчета. Разделы отчета нумеруются арабскими цифрами с точкой в конце. Каждый новый раздел начинается с новой страницы. Между названием раздела и последующим текстом должно быть оставлено не менее одной свободной строки. В отчете не допускается выделение текста курсивом, полужирным или подчеркиванием. Допускается выделение полужирным шрифтом названий структурных элементов работы. В отчете, кроме общепринятых сокращений, используются вводимые их авторами буквенные аббревиатуры, сокращённо обозначающие какие-либо понятия из соответствующих областей знания. При этом первое упоминание таких аббревиатур указывается в круглых скобках после полного наименования, а в дальнейшем они употребляются в тексте без расшифровки.

Оформление таблиц. Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в отчете. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей по центру, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы. Над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1».

Оформление иллюстраций.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе.

Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах главы. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера главы и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например, Рисунок 1.1).

Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Демонстрировать: Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Методическая грамотность: Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Демонстрировать: Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро,	Методическая грамотность: Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро,

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
	Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	кассами продажи билетов Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	кассами продажи билетов Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Демонстрировать: Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Методическая грамотность: Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Демонстрировать: Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая	Методическая грамотность: Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
	Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	телефонные переговоры Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	телефонные переговоры Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями,	Демонстрировать: Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов,	Методическая грамотность: Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов,

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
	meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
	Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности	Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности	Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	Навыки: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности	Демонстрировать: Навыки: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности	Методическая грамотность: Навыки: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
ДПК 3.1. Прием и обработка заказов на экскурсии.	Умения: Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг Принимать заказы на экскурсионные услуги Проверять правильность	Демонстрировать: Умения: Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг Принимать заказы на экскурсионные услуги	Методическая грамотность: Умения: Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг Принимать заказы на экскурсионные услуги

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
	оформления заказа на экскурсионные услуги Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения Использовать систему электронных путевок Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения	Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения Использовать систему электронных путевок Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения	Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения Использовать систему электронных путевок Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения
ДПК 3.2. Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии.	Умения: Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги Организовывать деятельность по хранению и	Демонстрировать: Умения: Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги Организовывать	Методическая грамотность: Умения: Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги Организовывать

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
	обработке персональных данных Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Основы делопроизводства Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Принципы работы маркетинговых экскурсионных услуг Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля реализации заказов на экскурсии Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии Этика делового общения	деятельность по хранению и обработке персональных данных Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Основы делопроизводства Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Принципы работы маркетинговых экскурсионных услуг Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля реализации заказов на экскурсии Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии Этика делового общения	деятельность по хранению и обработке персональных данных Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Основы делопроизводства Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Принципы работы маркетинговых экскурсионных услуг Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля реализации заказов на экскурсии Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии Этика делового общения
ДПК 4.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Иметь практический опыт оценки готовности группы к турпоездке Уметь: Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут Определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут Знать: Основы организации туристской деятельности Правила организации туристских поездок, экскурсий	Демонстрировать: Иметь практический опыт оценки готовности группы к турпоездке Уметь: Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут Определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут Знать: Основы организации туристской деятельности Правила организации туристских поездок, экскурсий	Методическая грамотность: Иметь практический опыт оценки готовности группы к турпоездке Уметь: Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут Определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут Знать: Основы организации туристской деятельности Правила организации туристских поездок, экскурсий
ДПК 4.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Иметь практический опыт проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках Уметь:	Демонстрировать: Иметь практический опыт проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках	Методическая грамотность: Иметь практический опыт проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
	Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках Знать: Правила проведения инструктажа туристской группы	Уметь: Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках Знать: Правила проведения инструктажа туристской группы	Уметь: Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках Знать: Правила проведения инструктажа туристской группы
ДПК 4.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Иметь практический опыт сопровождения туристов на маршруте Уметь: Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений Организовывать движение группы по маршруту Знать: Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта	Демонстрировать: Иметь практический опыт сопровождения туристов на маршруте Уметь: Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений Организовывать движение группы по маршруту Знать: Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта	Методическая грамотность: Иметь практический опыт сопровождения туристов на маршруте Уметь: Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений Организовывать движение группы по маршруту Знать: Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта
ДПК 4.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Иметь практический опыт организации досуга туристов Уметь: Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях Взаимодействовать со службами быстрого реагирования Проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей Контролировать наличие туристов Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации Знать: Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов Правила оказания первой	Демонстрировать: Иметь практический опыт организации досуга туристов Уметь: Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях Взаимодействовать со службами быстрого реагирования Проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей Контролировать наличие туристов Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации Знать: Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов	Методическая грамотность: Иметь практический опыт организации досуга туристов Уметь: Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях Взаимодействовать со службами быстрого реагирования Проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей Контролировать наличие туристов Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации Знать: Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
	медицинской помощи Контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации	Правила оказания первой медицинской помощи Контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации	Правила оказания первой медицинской помощи Контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации
ДПК 4.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Иметь практический опыт контроля качества предоставляемых туристу услуг Уметь: Организовывать досуг туристов Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания Знать: Основы анимационной деятельности Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания	Демонстрировать: Иметь практический опыт контроля качества предоставляемых туристу услуг Уметь: Организовывать досуг туристов Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания Знать: Основы анимационной деятельности Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания	Методическая грамотность: Иметь практический опыт контроля качества предоставляемых туристу услуг Уметь: Организовывать досуг туристов Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания Знать: Основы анимационной деятельности Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания
ДПК 4.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Иметь практический опыт составления отчета по итогам туристской поездки Уметь: Оформлять отчет о туристской поездке Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов Знать: Правила составления отчетов по итогам туристской поездки	Демонстрировать: Иметь практический опыт составления отчета по итогам туристской поездки Уметь: Оформлять отчет о туристской поездке Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов Знать: Правила составления отчетов по итогам туристской поездки	Методическая грамотность: Иметь практический опыт составления отчета по итогам туристской поездки Уметь: Оформлять отчет о туристской поездке Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов Знать: Правила составления отчетов по итогам туристской поездки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Демонстрировать: Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Методическая грамотность: Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой	Демонстрировать: Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации	Методическая грамотность: Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
выполнения задач профессиональной деятельности	составления, учета и хранения отчетных данных	Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Демонстрировать: Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Методическая грамотность: Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Демонстрировать: Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Методическая грамотность: Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами аргументированного построения устной и письменной речи на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Демонстрировать: Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами аргументированного построения устной и письменной речи на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Методическая грамотность: Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами аргументированного построения устной и письменной речи на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Демонстрировать: Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Методическая грамотность: Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Демонстрировать: Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Методическая грамотность: Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Содержание задания	Формируемые компетенции	Источник информации
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; внесение изменений в заказ Составление и обработка документации по предприятию туризма и гостеприимства Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с деловыми партнерами. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Формирование навыков владения профессиональной этикой Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Составление отчетности по расчетам с клиентами Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.4, 2.1-2.2, ДПК 3.1-3.2, 4.1-4.6	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

В аттестационном листе по практике оценивается степень сформированности компетенций студента, то есть наличие у него знаний и навыков (общих и профессиональных компетенций), необходимых для выполнения должностных обязанностей специалиста по туризму.

Аттестационный лист по практике подписывается руководителем практики и является неотъемлемой частью дневника практики студента.

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты оформленного отчета по практике.

Дневник о прохождении практики должен включать описание проделанной студентом работы.

По итогам защиты отчета по практике руководитель практики от института делает заключение о выполнении программы практики, достижении поставленных целей и оценке по результатам практики.

Результаты практики оцениваются в виде зачета («зачетно», «не зачетно»). Принимается во внимание:

- мнение, высказанное в отзыве,
- содержание записей в дневнике и аккуратность его ведения,
- качество отчета по практике,
- выступление на защите отчета по практике.

Оценка по практике приравнивается к оценкам по дисциплинам теоретического обучения и учитывается при подведении итогов промежуточной аттестации студентов.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично в свободное от учебы время или проходят практику в индивидуальном порядке.

Студенты, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

11.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

А) учебная литература

Основные источники:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513389>
2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517797>

Дополнительные источники:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020)

«Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Периодические издания

- 1.) «Туризм без границ». – Электронный журнал: <http://turizmbezgranic.ru/>
- 2.) «Горячая Линия. Туризм». – Туристический электронный журнал: <https://www.tourdom.ru/hotline/actual/>
- 3.) «Турбизнес». – Электронный журнал о туристическом бизнесе для профессионалов: <http://www.tourbus.ru/>
- 4.) «TRAVEL TRADE GAZETTE». – Электронный журнал о туристическом бизнесе: <https://www.ttg-russia.ru/>
- 5.) «Тонкости продаж». – Электронный журнал для турагентов: <https://pro.tonkosti.ru/>
- 6.) «Вояж». – Электронный туристический журнал: <http://voyagemagazine.ru>
- 7.) «Иностранец». – Электронная газета: <http://www.inostranets.ru/>
- 8.) «RATA News». – Ежедневная электронная газета о турбизнесе: <http://www.ratanews.ru/>
- 9.) «Отдых и Путешествия». – Рекламно-информационный туристический еженедельник: <http://oip.ru/>

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

Административно-управленческий портал – <http://www.aup.ru>

Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал – <http://www.eup.ru>

База данных по делопроизводству и документообороту – <https://clubtk.ru/osnovy-deloproizvodstva-i-dokumentoorota-dlya-novichkov>

12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ

Материально-техническое обеспечение предприятий туристской индустрии: технологическое оборудование предприятия, выход в систему Интернет; офисные помещения туристских предприятий, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении производственных работ.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Социально-психологический факультет

Кафедра сервиса и туризма

**ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(преддипломной)**

Студента _____
Ф.И.О.

Специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Продолжительность практики 72 часа

Место проведения практики _____

Договор № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Сроки прохождения практики с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г.

Руководитель практики от организации _____

(должность, Ф.И.О. подпись)

Руководитель практики от института _____

(должность, Ф.И.О. подпись)

Ставрополь, 2023 г.

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

1. Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)		Формы текущего контроля
	Подготовительный этап	Знакомство с правилами прохождения производственной практики	2	Проверка дневника и отчета
		Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2	
2	Экспериментальный этап	Осуществляет организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умеет взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов		Проверка дневника и отчета
		Владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)		
		Выполняет работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использует технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеет культурой межличностного общения		
		Знает цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользуется контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводит оформление счета для оплаты Предоставляет счет клиентам Принимает оплату в наличной и безналичной формах Оформляет возврат оформленных платежей		
		Осуществляет прием заказов от туристов Консультирует туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знает организацию работы с запросами туристов Знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов		
		Координирует работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействует с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями		
		Консультирует туристов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги Получает, ведет учет и оформление заказов на экскурсии Формирует экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами		

10	Индивидуальное задание по теме ВКР	Поддерживает контакты с туристскими информационными центрами		Проверка дневника и отчета
		Координирует работу подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги Ведет информационную базу данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги Контролирует реализацию заказов на экскурсионные услуги Ведет отчетность о реализованных заказах на экскурсионные услуги		
		Методическая грамотность проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут, проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут Адекватность выбора методов оценки готовности группы к турпоездке		
		Методическая грамотность проведения инструктажа туристов об общепринятых и специфических правилах поведения на маршруте на русском и иностранном языках Адекватность выбора методов проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках	14	
		Методическая грамотность проведения контроля наличия туристов Адекватность выбора методов		
		Методическая грамотность проведения инструктажа по технике безопасности на маршруте на русском и иностранном языках, взаимодействия со службами быстрого реагирования при наступлении чрезвычайной ситуации Адекватность выбора методов проведения инструктажа туристов, сопровождения туристов на маршруте		
		Методическая грамотность контроля качества предоставляемых услуг размещения, питания, экскурсионных и сопутствующих услуг, оценки качества туристского обслуживания, организации досуга туристов Адекватность выбора методов контроля качества предоставляемых туристу услуг:		
		Методическая грамотность оформления отчета о туристической поездке Адекватность выбора методов составления отчета о туристической поездке		
	14	Проверка дневника и отчета		
Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	10	Проверка дневника и отчета	
	Защита отчета по производственной практике	2		
	ИТОГО	144		

Руководитель практики от института _____ / И.О. Фамилия/ /

Согласовано:

Руководитель практики от организации _____ /И.О. Фамилия/

Рабочий график (план) проведения практики

№ п/п	Мероприятия	Сроки проведения
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

Руководитель практики от института _____ / И.О. Фамилия//

Руководитель практики от организации _____ /И.О. Фамилия

2. Ежедневная работа

День практики	Дата	Содержание работы	Отметка руководителя практики о выполнении
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
...			
...			

3.Характеристика на обучающегося по освоению общих и профессиональных, в том числе общепрофессиональных компетенций в период прохождения практики

Руководитель практики от организации

должность

подпись

И.О. Фамилия

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

_____, <i>ФИО</i> обучающийся(аяся) на ____ курсе специальности СПО <u>43.02.16 Туризм и гостеприимство</u> успешно прошел(ла) производственную практику (преддипломной) в объеме 4 недель (144 часа) с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г. в организации _____ _____, <i>наименование организации</i>					
Сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций					
Код и наименование профессиональных компетенций	Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика (оценивается по четырехбалльной шкале в зависимости от уровня качества выполнения работ)			
		2	3	4	
Подпись руководителя практики от организации _____ / _____					
Подпись руководителя практики от института _____ / _____ <i>ФИО, должность</i>					

Образец титульного листа отчета

АВТОНОМАНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Социально-психологический факультет
Кафедра сервиса и туризма

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
(преддипломной)

Выполнил(а):

студент(ка) _____ курса
направления подготовки
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Группы _____

Руководитель практики от организации:

подпись, фамилия и инициалы, должность
Руководитель практики от института:

подпись, фамилия и инициалы, должность

Оценка по практике:

оценка _____ подпись _____
« _____ » _____ 20__ г.

Ставрополь, 2023 г.