

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

  
Т.В. Поштарева

«19» мая 2023 г.



**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**(по профилю специальности)**

по профессиональному модулю

«Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма  
и гостеприимства»

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 – 2022

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент

кафедры СТ



Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедры СТ



Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры СТ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 9

Председатель УМК



Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

## **ЦЕЛИ ПРАКТИКИ**

Целью учебной практики (по профилю специальности) является: формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ОПОП по виду деятельности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности в данном направлении.

### **1. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ**

Задачами учебной практики (по профилю специальности) являются:

- закрепление и углубление и знаний, умений и навыков, полученных студентами в процессе теоретического обучения профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»;
- формирование у обучающихся профессиональных навыков по изучаемой специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

### **2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП**

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в рамках обучения по профессиональному модулю «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	ПП.В.02 Производственная практика (преддипломная)
Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	
Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	
Менеджмент в туризме и гостеприимстве	
Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	
Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	

### **3. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Производственная практика (по профилю специальности) 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 учебной практики (по профилю специальности) являются туристские предприятия.

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 – 1 неделя (36 часов).

## 6. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
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
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам

## 7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 2 зачетных единицы, 72 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 учебной практики	Проверка дневника и отчета
		Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	
2	Экспериментальный этап	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	Проверка дневника и отчета
		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.		
10	<b>Индивидуальное задание</b>	Задание от руководителя от организации		Проверка дневника и отчета
	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике		Проверка дневника и отчета
		Защита отчета по учебной практике		
		<b>ИТОГО</b>	36	

## 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 учебной 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 учебной практике (по профилю специальности) 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 учебной 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 абзачного 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
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умеет выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Демонстрировать умения выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Методическая грамотность выполнения работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета	Демонстрация умения использовать различные виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций методик хранения и поиска информации технику	Методическая грамотность использования различных видов технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций методики хранения и поиска

профессиональной деятельности	и хранения отчетных данных	составления, учета и хранения отчетных данных	информации техник 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	Демонстрация навыков организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Применения технологий делопроизводства (ведения документации, хранения и извлечения информации) осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Методическая грамотность в организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Применения технологий делопроизводства (ведения документации, хранения и извлечения 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	Демонстрация умения взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Методическая грамотность взаимодействия 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 аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Демонстрация умения применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Методическая грамотность применения теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Демонстрация умения оказывать первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Методическая грамотность оказывать первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

производства, 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	Демонстрация выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Методическая грамотность выполнения работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Демонстрация умения осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Методическая грамотность осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Демонстрация умения применять технологии делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Методическая грамотность применения технологии делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Демонстрация умения выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры владеть культурой межличностного общения	Методическая грамотность выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры владеть культурой межличностного общения
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться	Демонстрация знания цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги знания ассортимента и характеристики предлагаемых	Методическая грамотность знания цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги знания ассортимента и характеристики



	<p>контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	<p>туристских услуг умения</p> <p>использовать контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>умения проводить оформление счета для оплаты</p> <p>умения предоставлять счет клиентам</p> <p>умения принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>умения оформлять возврат оформленных платежей</p>	<p>предлагаемых туристских услуг умения</p> <p>использовать контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>умения проводить оформление счета для оплаты</p> <p>умения предоставлять счет клиентам</p> <p>умения принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>умения оформлять возврат оформленных платежей</p>
--	--	--	---

**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
<p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; внесение изменений в заказ</p> <p>Составление и обработка документации по предприятию туризма и гостеприимства</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с деловыми партнерами.</p> <p>Отработка навыков использования техник и</p>	<p>ОК 1-5, 7,9</p> <p>ПК 1.1.-1.4</p>	<p>Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений</p>

<p>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.</p>		
--	--	--

**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. Выпрямкина, 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: <http://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-dokumentoorobota-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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**(практика по профилю специальности)**  
**по профессиональному модулю «Организация и контроль текущей**  
**деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

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	<p>Знакомство с правилами прохождения учебной практики</p> <p>Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка</p>	Проверка дневника и отчета
2	Экспериментальный этап	<p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; внесение изменений в заказ</p> <p>Составление и обработка документации по предприятию туризма и гостеприимства</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с деловыми партнерами.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с коллегами.</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов</p> <p>Формирование навыков владения профессиональной этикой</p> <p>Оформление бухгалтерских</p>	Проверка дневника и отчета

10	<b>Индивидуальное задание</b>	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.		
		Задание от руководителя от организации		
	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике		Проверка дневника и отчета
		Защита отчета по учебной практике		
		<b>ИТОГО</b>	36	

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	Знакомство с правилами прохождения учебной практики	
	Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	
2	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг	
3	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей	
4	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу,	
5	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	
6	Оформление счетов на полную/частичную предоплату	
7	Составление и обработка документации по предприятию туризма и гостеприимства	
8	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	
9	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми	
10	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с	
11	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями	
12	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного	
13	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного	
14	Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов	
15	Формирование навыков владения профессиональной этикой	
16	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	
17	Составление отчетности по расчетам с клиентами	
18	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного	
19	Задания от руководителя от организации	
20	Анализировать информацию, готовить отчет по учебной практике	
21	Защита отчета по учебной практике	

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_ / И.О. Фамилия//

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия



## 2. Ежедневная работа

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



## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;"><i>Ф И О</i></p> <p>обучающийся(аяся) на ___ курсе специальности СПО <u>43.02.16 Туризм и гостеприимство</u> успешно прошел(ла) производственную практику (по профилю специальности) в объеме 2 недель (72 часа) с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г. в организации _____</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><i>наименование организации</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций</b></p>					
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	
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Проверить документы о готовности группы к турпоездке. Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут Контролировать наличие туристов				
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проводить инструктаж туристов по маршруту				
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования				
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Провести инструктаж по технике безопасности при проведении туристского Обращаться за помощью в службы быстрого реагирования при возникновении чрезвычайной ситуации				
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания, экскурсионных и сопутствующих услуг				
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Подготовить отчет о турпоездке				
<p>Подпись руководителя практики от организации _____ / _____</p>					
<p style="text-align: right;"><i>Ф И О, должность</i></p> <p>Подпись руководителя практики от института _____ / _____</p> <p style="text-align: right;"><i>Ф И О, должность</i></p>					

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

Социально-психологический факультет  
Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**  
(по профилю специальности)  
по профессиональному модулю  
«Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и  
гостеприимства»

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.