

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева  
«20» мая 2024 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 – 2024

Разработана

ст. преподаватель кафедры СТ

\_\_\_\_\_ О.Е. Евсеева

Согласована

Зав. выпускающей кафедры СТ

\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры СТ

от «15» мая 2024 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «20» мая 2024 г.

протокол № 10

Председатель УМК

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2024 г.

## 1. 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.

## 2. 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»

## 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Учебная 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	

## 4. СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ 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.

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 – 2 недели (36 часов).

## 5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Код и наименование компетенции	Результаты обучения
ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимств	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 2 зачетные единицы, 36 академических часов.

п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в академических часах)			Формы текущего контроля
		Установочная конференция	Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	СР	
1.	<i>Подготовительный этап</i>	2	2		
2.	<p><i>Экспериментальный этап</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организация рабочего места;</li> <li>– изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</li> <li>– использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</li> <li>– отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб;</li> <li>– разработка плана целей деятельности служб;</li> <li>– осуществление делопроизводства и документооборота;</li> <li>– составление деловых документов;</li> <li>– составление организационных и распорядительных документов;</li> <li>– создание отчетов;</li> <li>– организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</li> <li>– составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</li> <li>– рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</li> <li>– подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> <li>– решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>– владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</li> <li>– выполнение индивидуального задания (на усмотрение руководителя практики)</li> </ul>			28	Проверка отчета, дневника, индивидуального задания
3.	<p><i>Подготовка отчета по практике</i></p> <p>Заполнение отчета, дневника, индивидуального задания</p>			4	Проверка отчета, дневника, индивидуального задания
	<i>Итого</i>	2	2	32	
	Всего	36			

## 7. 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 – зачет.

### ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ

Дневник и Отчет по практике должен быть напечатан одним цветом (черным) на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (кегель 12 п., межстрочный интервал – 1, 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 по ширине строки.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) 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 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	Демонстрация умения использовать различные виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций методику хранения и поиска информации технику составления, учета и хранения отчетных данных	Методическая грамотность использования различных видов технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций методики хранения и поиска 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 производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	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
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 умения 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 умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Методическая грамотность осуществления организации и контроля 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)	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	Демонстрация умения выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Методическая грамотность выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

	переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры владеть культурой межличностного общения	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 Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Демонстрация знания цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги характеристики предлагаемых туристских услуг умения использовать контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) умения проводить оформление счета для оплаты умения предоставлять счет клиентам умения принимать оплату в наличной и безналичной формах умения оформлять возврат оформленных платежей	Методическая грамотность знания цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги знания ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг умения использовать контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) умения проводить оформление счета для оплаты умения предоставлять счет клиентам умения принимать оплату в наличной и безналичной формах умения оформлять возврат оформленных платежей

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
<b>Планирование деятельности подразделения туристической организации</b> 1. Анализ системы планирования турфирмы 2. Составление плана работы подразделения 3. Практика работы с туристской документацией и отчетностью 4. Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения 5. Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства 6. Контроль качества работы персонала 7. Контроль технических и санитарных условий в офисе 8. Оценка и анализ качества работы подразделения	ОК 1-5, 7,9 ПК 1.1.	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений, вторичные источники информации
<b>Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений</b> 1. Описание структуры и кадровой политики турфирмы 2. Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы	ОК 1-5, 7,9 ПК 1.2.	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений, вторичные источники информации



3. Изучение правил оформления отчётно-планирующей документации по работе подразделения		
<b>Оформление договоров на оказание туристских услуг</b> 1. Организации делопроизводства с использованием современной офисной техники 2. Использование стандартного программного обеспечения для оформления договоров 3. Соблюдение правил техники безопасности при работе с офисной техникой 4. Практика работы с офисной техникой	ОК 1-5, 7,9 ПК 1.2.	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений, вторичные источники информации
<b>Анализ системы мотивации труда и контроль качества работы персонала</b> 1. Оценка системы мотивации и стимулирования труда в туристской организации 2. Разработка мероприятий по совершенствованию системы мотивации и стимулирования труда в туристской организации 3. Контроль качества работы персонала 4. Контроль технических и санитарных условий в офисе 5. Оценка и анализ качества работы подразделения	ОК 1-5, 7,9 ПК 1.3.	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений, вторичные источники информации
<b>Изучение методик расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения)</b> 1. Расчёт основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности) 2. Ведение электронного документооборота в туристской фирме 3. Контроль, учёт и анализ работы структурного подразделения 4. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности структурного подразделения	ОК 1-5, 7,9 ПК 1.4.	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений, вторичные источники информации
<b>Сдача отчетов по практике</b> 1. Подготовка отчета по практике 2. Сдача дневника практики, отчета по практике		Руководитель по практике

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

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.

## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

### а) учебная литература

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. 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>

3. 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>

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182>

б) программное обеспечение, информационно-справочные системы и ресурсы сети «Интернет»:

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>

## 10. 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 36 часов

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, 2024 г.

## ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

### 1. Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в академических часах)			Формы текущего контроля
		Установочная конференция	Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	СР	
1.	<i>Подготовительный этап</i>	2	2		
2.	<p><i>Экспериментальный этап</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организация рабочего места;</li> <li>– изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</li> <li>– использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</li> <li>– отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб;</li> <li>– разработка плана целей деятельности служб;</li> <li>– осуществление делопроизводства и документооборота;</li> <li>– составление деловых документов;</li> <li>– составление организационных и распорядительных документов;</li> <li>– создание отчетов;</li> <li>– организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</li> <li>– составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</li> <li>– рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</li> <li>– подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> <li>– решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>– владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</li> <li>– выполнение индивидуального задания (на усмотрение руководителя практики)</li> </ul>			28	Проверка отчета, дневника, индивидуального задания
3.	<p><i>Подготовка отчета по практике</i></p> <p>Заполнение отчета, дневника, индивидуального задания</p>			4	Проверка отчета, дневника, индивидуального задания
	<i>Итого</i>	2	2	32	
	Всего		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

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

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

## 2. Ежедневная работа

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

### 3. Характеристика на обучающегося о его работе в период прохождения практики

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Руководитель практики от организации

\_\_\_\_\_ *должность*

\_\_\_\_\_ *подпись*

\_\_\_\_\_ *И.О. Фамилия*

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, 202\_ г.