

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

Утверждаю
Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«15» мая 2026 г.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

Разработана
Ст. преподавателем кафедры СТ
_____ О.Е. Евсеева

Согласована
зав. выпускающей кафедрой
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры СТ
от «15» мая 2026 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «15» мая 2026 г.
протокол № 9
председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2026 г.

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики являются: 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 практики 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 практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Производственная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

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

Для прохождения производственной практики студенты должны:

Иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

Уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

| 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.

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 (72 часа).

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"> – 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. |
| 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"> – производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; <p>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения. |
| 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 72 академических часа. Объем практики в форме практической подготовки составляет 62 часа.

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной деятельности и работ на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах) | Формы текущего контроля | |
|-------|-------------------------------|--|-------------------------|---|
| 1 | <i>Подготовительный этап</i> | Ознакомительная лекция по порядку прохождения практики, заполнению дневника практики, требованиям к отчетной документации по практике, порядку проведения практики | 2 | Проверка дневника |
| | | Инструктаж обучающихся с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка | 2 | Проверка дневника |
| 2 | <i>Экспериментальный этап</i> | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг | 10 | 1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг |
| | | Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг | 10 | 2. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг |
| | | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | 12 | 3. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями |
| | | Отработка навыков использования | 10 | 4. Отработка навыков |

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной деятельности и работ на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах) | | Формы текущего контроля |
|-------|-------------------------------------|---|----|--|
| | | техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами | | использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами |
| | | Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов | 10 | 5. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов |
| | | Составление отчетности | 10 | 6. Составление отчетности |
| 3 | <i>Анализ полученной информации</i> | Систематизация собранной информации, выполненных работ, подготовка отчета по практике | 4 | Проверка корректности заполнения отчета по практике |
| | | Защита отчёта по учебной практике. | 2 | Проверка отчета по практике |

7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

В течение 2-х дней с момента окончания практики студент должен сдать руководителю практики заполненный отчет по практике (приложение 1). В качестве приложения к дневнику практики студент оформляет документальные материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Отчет по учебной практике должен содержать следующие элементы:

- титульный лист
- дневник практики с описанием проделанной работы
- основная часть отчета
- характеристика на обучающегося (приложение 2)

Основная часть должна содержать следующие разделы:

- информирование потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;
- оформление принятых заявок на оказание услуг;
- составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- техники и приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;
- стандарты обслуживания клиентов в организации;
- составление отчетности.

Оформление отчета должно соответствовать требованиям, указанным в Положении о курсовых работах (СМК П 38-05).

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

Перечень компетенций, описание показателей и критериев оценивания компетенций

1. Описание показателей и критериев оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

| Код и наименование формируемой компетенции | Показатели оценивания (результаты обучения) | Процедуры оценивания (оценочные средства) | |
|--|--|---|--------------------------|
| | | текущий контроль успеваемости | промежуточная аттестация |
| ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной | Умеет выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами | задание на практику | отчет по практике |

| | | | |
|---|--|---------------------|-------------------|
| деятельности применительно к различным контекстам | | | |
| ОК-2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных | задание на практику | отчет по практике |
| ОК-3 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 | задание на практику | отчет по практике |
| ОК-4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций | задание на практику | отчет по практике |
| ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Владеть способами аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | задание на практику | отчет по практике |
| ОК-7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оказывает первую помощь; уметь эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | | |
| ОК-9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках | задание на практику | отчет по практике |
| 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 | задание на практику | отчет по практике |
| ПК-1.2. Организовывать текущую деятельность | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и | задание на практику | отчет по практике |

| | | | |
|---|--|---------------------|-------------------|
| сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | 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 | задание на практику | отчет по практике |
| 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 | задание на практику | отчет по практике |

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, описание шкал оценивания;

Задания на практику:

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей
4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке
5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг
6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг
7. Внесение изменений в заказ
8. Составление и обработка документации
9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями
12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами
13. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов
14. Владение профессиональной этикой
15. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям
16. Составление отчетности
17. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Аттестация по итогам учебной практики проводится на основании оформленного в установленном порядке письменного отчета по практике.

Результаты практики оцениваются по двухбалльной системе – «зачетно» и «не зачтено»). Принимается во внимание:

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

«Зачтено» выставляется, если более половины критериев оценивания в большей степени выполняются. Если в большей степени выполняются менее половины критериев, выставляется оценка «не зачтено».

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

а) учебная литература:

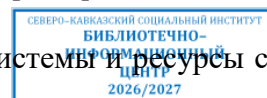
Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598937>

Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 177 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06291-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584997>

Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513673>

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

База данных «Стратегическое управление и планирование» – <http://www.stplan.ru>



10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ

Местом проведения учебной практики являются предприятия туризма и гостеприимства. 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.

Основная часть отчета

Содержание и структура основной части отчета определяется программой практики.

