

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

«19» мая 2023 г.



Т.В. Поштарева

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 – 2023

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 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

	Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей
--	--

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 Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	Проверка дневника и отчета
2	Экспериментальный этап	Оработка 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; Оработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с деловыми партнерами. Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов	Проверка дневника и отчета

10	Индивидуальное задание	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.		
		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		
		ИТОГО	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 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
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умее 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 методику 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 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 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

	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	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	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
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	ОК 1-5, 7,9 ПК 1.1.-1.4	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений

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.		
---	--	--

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-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	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	

10	Индивидуальное задание	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		
		ИТОГО	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

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 (по профилю специальности) в объеме 2 недель (72 часа) с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г. в организации _____					
_____ <i>наименование организации</i>					
Сведения об уровне освоения обучающимися 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	
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				
Подпись руководителя практики от организации _____ / _____					
<i>ФИО, должность</i> Подпись руководителя практики от института _____ / _____ <i>ФИО, должность</i>					

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.