

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«15» мая 2026 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(преддипломной)**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль) программы: Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2026

Разработана
Канд. филос. наук, доцент, зав. кафедрой
кафедры СТ
_____ Т.В. Вергун

Согласована
Зав. выпускающей кафедры СТ
_____ 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

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

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (преддипломной) являются:

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

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

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

4. СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

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

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

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

Продолжительность практики – 4 недели (144 часа).

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	<p>Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	<p>Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных</p>
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	<p>Навыки: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Умения:</p>

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
	Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
ДПК 3.1. Прием и обработка заказов на экскурсии.	Умения: Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг Принимать заказы на экскурсионные услуги Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения Использовать систему электронных путевок
ДПК 3.2. Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии.	Умения: Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
ДПК 4.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Иметь практический опыт оценки готовности группы к турпоездке Уметь: Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут Определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут
ДПК 4.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Иметь практический опыт проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках Уметь: Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках
ДПК 4.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Иметь практический опыт сопровождения туристов на маршруте Уметь: Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений Организовывать движение группы по маршруту
ДПК 4.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Иметь практический опыт организации досуга туристов Уметь: Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях Взаимодействовать со службами быстрого реагирования Проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей Контролировать наличие туристов Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации
ДПК 4.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Иметь практический опыт контроля качества предоставляемых туристу услуг Уметь: Организовывать досуг туристов Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания
ДПК 4.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Иметь практический опыт составления отчета по итогам туристской поездки Уметь: Оформлять отчет о туристской поездке Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов
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	Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень) деятельности	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
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	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

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа (4 недели). Объем практики в форме практической подготовки составляет 144 академических часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности и работ на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)		Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Знакомство с правилами прохождения производственной практики	2	Проверка дневника и отчета
		Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2	
2	Экспериментальный этап	Выявление и анализ запросов потребителей Проведение опроса/анкетирования не менее 5 клиентов для выявления предпочтений (вид туризма, направление, бюджет)	4	Аналитическая справка в отчёте Раздел отчёта
		Составление карты потребительских предпочтений (самостоятельно, с использованием	4	

	данных анкетирования/опроса)		
	<p>Информирование и консультирование клиентов</p> <p>Ознакомление с ассортиментом турпродуктов, ценами, характеристиками услуг (самостоятельно)</p> <p>Проведение устных консультаций клиентов в офисе (под наблюдением наставника) – не менее 5 консультаций</p> <p>Создание информационного материала (скрипт, презентация, пост) для клиентов по одному турпродукту</p>	4 6 2	Проверка дневника Лист наблюдения наставника Приложение к отчёту
	<p>Приём, учёт и оформление заказов</p> <p>Приём заявок от клиентов (по телефону, лично, через мессенджеры)</p> <p>Регистрация заказов в журнале/CRM-системе, присвоение номера</p> <p>Оформление договора о реализации турпродукта, турпутевки, ваучеров</p>	6 4 4	Копии заявок в приложении Скриншот из CRM/копия из журнала Образцы документов
	<p>Взаимодействие с туроператорами и поставщиками услуг</p> <p>Изучение договорных условий, комиссионной сетки, квот (самостоятельно)</p> <p>Формирование заявок туроператору на бронирование (не менее 5 заявок)</p> <p>Проведение переговоров с экскурсионным бюро / транспортной компанией по подтверждению услуг</p>	4 4 4	Раздел отчёта Копии заявок/скриншоты Фиксация в дневнике
	<p>Расчёт стоимости и формирование турпакета</p> <p>Калькуляция себестоимости турпакета (постатейно) для 2-3 индивидуальных заказов</p> <p>Комплектация турпакета (бронирование отеля, билетов, трансфера, страховки) в системе бронирования</p> <p>Проверка правильности оформления документов у туроператора (сверка дат, фамилий, услуг)</p>	6 6 2	Расчётная таблица в отчёте Документы турпакета Акт сверки в отчете
	<p>Визовая поддержка и оформление документов строгой отчётности</p> <p>Сбор и проверка пакета документов для визы (не менее 2 туристов)</p> <p>Оформление бланков строгой отчётности (квитанции, приходные ордера) с использованием ККМ</p> <p>Освоение работы с POS-терминалом, проведение безналичной оплаты (под наблюдением)</p>	4 4 2	Чек-лист, копии документов Копии чеков Фиксация в отчете
	<p>Контроль качества и безопасность на маршруте (если практика предполагает полевой выезд)</p> <p>Проведение инструктажа туристов (на русском языке) о правилах поведения и ТБ – ролевая игра</p> <p>Проверка готовности группы, документов, аптечки, связи – по чек-листу</p> <p>Оформление акта контроля качества услуг принимающей стороны (проживание, питание, экскурсии)</p>	3 3 2	Видео/протокол Заполненный чек-лист Акт в приложении

		<p>Ведение базы данных и отчётности по заказам</p> <p>Внесение данных о реализованных заказах в информационную базу (Excel / CRM) – не менее 15 записей</p> <p>Составление ежедневного / еженедельного отчёта менеджера по продажам (по форме базы практики)</p> <p>Анализ выполненных заказов: количество, выручка, комиссия, отказы – подготовка сводной таблицы</p>	6 4 2	Скриншот базы Копия отчёта Таблица в отчёте
		<p>Самостоятельная работа в рамках экспериментального этапа (обобщающая)</p> <p>Изучение дополнительной литературы, нормативных актов (ФЗ «Об основах туристской деятельности», правила оказания услуг, защита прав потребителей)</p> <p>Оформление черновиков отчёта по практике, систематизация приложений</p> <p>Подготовка материалов для индивидуального задания по ВКР (сбор эмпирических данных, анкетирование)</p>	8 10 6	Список литературы, ссылки в тексте Проверка руководителем выполнения заданий Результаты в дневнике
	Индивидуальное задание по теме ВКР	Сбор и анализ информации по теме ВКР (в соответствии с заданием руководителя) Выполнение практической части (расчёты, обоснование, подбор данных)	8 6	Проверка отчета
3	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике Защита отчета по производственной практике	10 2	Проверка дневника и отчета
		ИТОГО	144	

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:

1. Общая характеристика базы практики
2. Выявление и анализ запросов потребителей
3. Информирование и консультирование клиентов
4. Приём, учёт и оформление заказов
5. Взаимодействие с туроператорами и поставщиками услуг
6. Расчёт стоимости и формирование турпакета
7. Визовая поддержка и оформление документов строгой отчётности
8. Контроль качества и безопасность на маршруте (при наличии полевого выезда)
9. Ведение базы данных и отчётности по заказам
10. Индивидуальное задание по теме ВКР

Заключение

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

**10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ПРАКТИКЕ**

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
		текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p>	задание на практику	отчет по практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	задание на практику	отчет по практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	задание на практику	отчет по практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	<p>Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>	задание на практику	отчет по практике
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	<p>Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации</p>	задание на практику	отчет по практике

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
		текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
	<p>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров</p> <p>Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа</p> <p>Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</p> <p>Формировать банки данных</p>		
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	<p>Навыки:</p> <p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Умения:</p> <p>Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p>	задание на практику	отчет по практике
ДПК 3.1. Прием и обработка заказов на экскурсии.	<p>Умения:</p> <p>Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</p> <p>Принимать заказы на экскурсионные услуги</p> <p>Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</p> <p>Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</p> <p>Использовать систему электронных путевок</p>	задание на практику	отчет по практике
ДПК 3.2. Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии.	<p>Умения:</p> <p>Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</p> <p>Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</p>	задание на практику	отчет по практике
ДПК 4.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	<p>Иметь практический опыт оценки готовности группы к турпоездке</p> <p>Уметь:</p> <p>Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут</p> <p>Определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста</p> <p>Проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут</p>	задание на практику	отчет по практике
ДПК 4.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	<p>Иметь практический опыт проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках</p> <p>Уметь:</p> <p>Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках</p>	задание на практику	отчет по практике
ДПК 4.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	<p>Иметь практический опыт сопровождения туристов на маршруте</p> <p>Уметь:</p> <p>Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений</p> <p>Организовывать движение группы по маршруту</p>	задание на практику	отчет по практике
ДПК 4.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	<p>Иметь практический опыт организации досуга туристов</p> <p>Уметь:</p> <p>Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях</p> <p>Взаимодействовать со службами быстрого реагирования</p> <p>Проводить инструктаж по технике безопасности при</p>	задание на практику	отчет по практике

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
		текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
	проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей Контролировать наличие туристов Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации		
ДПК 4.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Иметь практический опыт контроля качества предоставляемых туристу услуг Уметь: Организовывать досуг туристов Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания	задание на практику	отчет по практике
ДПК 4.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Иметь практический опыт составления отчета по итогам туристской поездки Уметь: Оформлять отчет о туристской поездке Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов	задание на практику	отчет по практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	задание на практику	отчет по практике
ОК 02. 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 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	задание на практику	отчет по практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	задание на практику	отчет по практике

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
		текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть способами аргументированного построения устной и письменной речи на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	задание на практику	отчет по практике
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	задание на практику	отчет по практике
ОК 09. 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

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

1. Выявление и анализ запросов потребителей
2. Информирование и консультирование клиентов
3. Приём, учёт и оформление заказов
4. Взаимодействие с туроператорами и поставщиками услуг
5. Расчёт стоимости и формирование турпакета
6. Визовая поддержка и оформление документов строгой отчётности
7. Контроль качества и безопасность на маршруте (при наличии полевого выезда)
8. Ведение базы данных и отчётности по заказам
9. Индивидуальное задание по теме ВКР

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 четырехбалльной системе – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно»). Принимается во внимание:

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

Оценивание представляет собой многоуровневую критериальную модель. Она позволяет объективно измерить сформированность профессиональных компетенций, фиксируя их в трех носителях: письменный отчет (60% итоговой оценки), дневник практики (20%) и устная защита (20%).

Часть 1. Критерии оценки письменного отчёта (максимум 60 баллов)

Таблица 1. Оценка профессиональных компетенций (каждый пункт – отдельная строка)

№	Компетенция (вид деятельности)	6 баллов (отлично)	4-5 баллов (хорошо)	2-3 балла (удовлетворительно)	0-1 балл (неудовлетворительно)
1	Выявление и анализ запросов потребителей	Проведён опрос ≥ 5 реальных клиентов. Представлена матрица предпочтений с выводами по сегменту. Есть обоснование выбора турпродукта под запрос.	Опрос проведён, но выборка меньше 5, или выводы поверхностны. Матрица без анализа.	Только перечисление 2-3 запросов без методики.	Отсутствует раздел или нет связи с реальными клиентами.
2	Информирование и консультирование клиентов	Разработаны скрипты консультаций (не менее 2 каналов: офис/телефон/онлайн). Приведены примеры ответов на возражения. Создан информационный материал (презентация/пост/буклет).	Скрипты есть, но неполные или без разбора возражений. Материал создан, но низкого качества.	Только упоминание факта консультирования без артефактов.	Раздел отсутствует.
3	Приём, учёт и оформление заказов	Описан полный цикл: приём заявки, регистрация в CRM/журнале, оформление договора, турпутевки, ваучера (≥ 3 комплектов). Приложены образцы.	Документы есть, но нет одного элемента (например, отсутствует журнал учёта).	Только перечисление действий без образцов.	Раздел отсутствует или все образцы чужие (не практиканта).
4	Взаимодействие с туроператорами и поставщиками услуг	Указаны конкретные туроператоры, условия комиссии, квоты. Приведены копии заявок (≥ 5). Описаны переговоры с поставщиками.	Условия названы, но нет копий заявок или описания переговоров.	Общая фраза «работал с туроператорами».	Раздел отсутствует.
5	Расчёт стоимости и формирование турпакета	Выполнена постатейная калькуляция для 2-3 заказов. Представлен полный турпакет (подтверждение бронирования, ваучеры, страховка). Есть альтернативный расчёт (эконом/комфорт).	Калькуляция есть, но нет альтернативного расчёта, или турпакет неполный.	Только итоговая цена без деталей.	Раздел отсутствует или расчёт грубо ошибочен.
6	Визовая поддержка и оформление документов строгой отчётности	Чек-лист по визе (страна указана) с полным перечнем документов, сроками, стоимостью. Образец заполненной анкеты. Есть копии чеков (KKM, POS-терминал).	Чек-лист есть, но нет образца анкеты или копий чеков.	Только упоминание «помогал с визой».	Раздел отсутствует или страна не требует визы, а практикант не указал это.
7	Контроль качества и безопасность на маршруте (при наличии)	Заполнен чек-лист проверки готовности группы. Программа инструктажа туристов. Акт контроля качества услуг (проживание,	Есть чек-лист, но нет акта или программы инструктажа.	Только фраза «проверял безопасность».	Раздел отсутствует (если выезда не было, ставится «не оценивается» – тогда баллы не теряются).

№	Компетенция (вид деятельности)	6 баллов (отлично)	4-5 баллов (хорошо)	2-3 балла (удовлетворительно)	0-1 балл (неудовлетворительно)
	полевого выезда)	питание, экскурсии).			
8	Ведение базы данных и отчётности по заказам	Скриншоты CRM/Excel с ≥15 записями. Ежедневные/еженедельные отчёты менеджера (2-3 образца). Сводная таблица (количество заказов, выручка, комиссия).	Скриншоты есть, но записей меньше 15 или нет сводной таблицы.	Только упоминание «вёл базу в Excel».	Раздел отсутствует.
9	Индивидуальное задание по теме ВКР (оценивается отдельно, макс. 4 балла)	4 балла	3 балла	2 балла	0-1 балл
		Задание выполнено полностью в соответствии с заданием руководителя. Есть анализ данных, расчёты, выводы. Оформлено как отдельный раздел.	Задание выполнено, но не полностью (отсутствует анализ или выводы).	Задание выполнено поверхностно, без практических результатов.	Задание не выполнено или отсутствует отчёте.

Дополнительные разделы (без балльной оценки по 6-балльной шкале, но входят в общую сумму):

– Общая характеристика базы практики (2 балла):

2 балла – полное описание (профиль, структура, место практиканта, внутренние документы).

1 балл – неполное (нет одного элемента). 0 баллов – отсутствует или скопировано с сайта без анализа.

– Заключение (2 балла):

2 балла – анализ достижений, перечень сформированных компетенций, трудности, предложения.

1 балл – выводы общие, без указания компетенций.

0 баллов – заключения нет.

– Оформление и приложения (4 балла):

4 балла – структура (титул, оглавление, нумерация), приложения (≥5) пронумерованы, есть ссылки в тексте.

2-3 балла – мелкие нарушения (нет ссылок или приложений меньше 5).

1 балл – серьёзные нарушения структуры, приложения не пронумерованы.

0 баллов – отчёт оформлен хаотично, приложений нет.

Часть 2. Критерии оценки дневника практики (максимум 20 баллов)

Критерий	«Отлично» (17-20)	«хорошо» (13-16)	«удовлетворительно» (9-12)	«неудовлетворительно» (9)
Содержание	Ежедневные записи с указанием вида деятельности, объёма в часах, результата. Отражены все 9 компетенций. Есть цифры (кол-во консультаций, заказов), примеры нестандартных ситуаций.	Записи есть за все дни, но нет объёма в часах и пропущены некоторые виды деятельности. Иллюстративно.	Пропущены дни или большинство записей формальны («работал с документами»).	Дневник не ведётся, или записи отсутствуют за >50% дней.

Критерий	«Отлично» (17-20)	«Хорошо» (13-16)	«Удовлетворительно» (10-12)	«Неудовлетворительно» (0-9)
Аккуратность	Чёткая структура (дата, вид работы, часы, подпись руководителя). Исправления оформлены правильно.	Мелкие ошибки, но читаемо. Подписи есть не за все дни.	Часто нечитаемо, подписи отсутствуют.	Дневник не предоставлен.

Часть 3. Критерии оценки защиты отчёта (максимум 20 баллов)

Критерий	«Отлично» (17-20)	«Хорошо» (13-16)	«Удовлетворительно» (10-12)	«Неудовлетворительно» (0-9)
Структура доклада (до 7 баллов)	Чётко: характеристика базы, 2-3 ключевых результата по разным компетенциям, выводы. Уложился в 5-7 минут.	Структура есть, но не ясно, что введено, и сжать воды.	Доклад хаотичен, нет чёткой структуры.	Доклада нет или не по теме.
Профессиональная лексика (до 7 баллов)	Использует термины (турпакет, ваучер, комиссия, CRM, визовая поддержка, чек-лист, калькуляция). Приводит конкретные цифры из отчёта.	Термины есть, но не точные или без аббревиатур.	Словарь бытовая (продавал туры, могал с замами).	Не может назвать ни одного термина.
Ответы на вопросы (до 6 баллов)	Отвечает точно, ссылается на приложения, признаёт недочёты.	Отвечает, но путается в общих суждениях.	Стесняется, отвечает не напрос.	Не отвечает или грубит.

Часть 4. Шкала перевода баллов в четырёхбалльную систему

Итоговый балл (из 100)	Оценка	Характеристика
85 – 100	Отлично	Все компетенции раскрыты полно, приложения содержательны, дневник детален, защита уверенная. Есть творческий подход (альтернативные расчёты, дополнительные каналы информирования).
65 – 84	Хорошо	Отдельные разделы оценены на 4-5 баллов, в целом работа качественная.
50 – 64	Удовлетворительно	Минимальный уровень: некоторые разделы слабые, дневник скудный, защита неуверенная.
0 – 49	Неудовлетворительно	Не выполнены ключевые разделы (приём заказов, расчёт стоимости, база данных), дневник пуст, защита провалена.

Часть 5. Процедура оценивания

1. Проверка отчёта до защиты – заполняется таблица по 9 компетенциям + дополнительные разделы. минимальный проходной балл за отчёт – 30 из 60. При меньшем – отчёт возвращается на доработку.
2. Оценка дневника – проверяется полнота и наличие подписей. Без подписей – автоматически «неудовлетворительно».
3. Защита – допускаются студенты, набравшие ≥ 30 баллов за отчёт. Защита может повысить итоговый балл, но не более чем на 10.
4. Для оценки «отлично» обязательно наличие в приложениях не менее 5 различных первичных документов (заявки, скриншоты CRM, копии чеков, ваучеры, чек-листы). Если документов меньше – максимум «хорошо».

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

Основные источники:

Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567571>

Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566584>

Дополнительные источники:

Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебник для среднего профессионального образования / ответственный редактор Г. М. Суворова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21429-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/571373>

Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебник для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562801>

Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16991-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566583>

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

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.) «TRAVEL TRADE GAZETTE». – Электронный журнал о туристическом бизнесе: <https://www.ttg-russia.ru/>

2.) «Тонкости продаж». – Электронный журнал для турагентов: <https://pro.tonkosti.ru/>

3.) «Вояж». – Электронный туристический журнал: <http://voyagemagazine.ru>

4.) «RATA News». – Ежедневная электронная газета о турбизнесе: <http://www.ratanews.ru/>

5.) «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-dokumentooborota-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

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ
(преддипломной)

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

студент(ка)/ аспирант/ слушатель ____-го курса
специальности/ направления подготовки/
образовательной программы

группы _____

Ответственное лицо от профильной организации:

подпись, фамилия и инициалы, должность

Руководитель практики от института:

фамилия и инициалы, должность

Оценка по практике:

оценка

подпись

«__» _____ 20__ г.

Ставрополь, 20__ г.

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Продолжительность практики	
Место проведения практики	
Договор	№ от « » 20 г.
Сроки прохождения практики	с _____ г. по _____ г.
Руководитель практики от института	должность, ФИО
Ответственное лицо от профильной организации (при наличии)	должность, ФИО

Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности и работ на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)	объем (в часах)
1	Подготовительный этап	Знакомство с правилами прохождения производственной практики	2
		Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2
2	Экспериментальный этап	Выявление и анализ запросов потребителей Проведение опроса/анкетирования не менее 5 клиентов для выявления предпочтений (вид туризма, направление, бюджет) Составление карты потребительских предпочтений (самостоятельно, с использованием данных анкетирования/опроса)	4
		Информирование и консультирование клиентов Ознакомление с ассортиментом турпродуктов, ценами, характеристиками услуг (самостоятельно) Проведение устных консультаций клиентов в офисе (под наблюдением наставника) – не менее 5 консультаций Создание информационного материала (скрипт, презентация, пост) для клиентов по одному турпродукту	4
		Приём, учёт и оформление заказов Приём заявок от клиентов (по телефону, лично, через мессенджеры) Регистрация заказов в журнале/CRM-системе, присвоение номера Оформление договора о реализации турпродукта, турпутевки, ваучеров	6
			4
			4
			4
		Взаимодействие с туроператорами и поставщиками услуг Изучение договорных условий, комиссионной сетки, квот (самостоятельно) Формирование заявок туроператору на бронирование (не менее 5 заявок) Проведение переговоров с экскурсионным бюро / транспортной компанией по подтверждению услуг	4
			4
			4
		Расчёт стоимости и формирование турпакета Калькуляция себестоимости турпакета (постатейно) для 2-3 индивидуальных заказов Комплектация турпакета (бронирование отеля, билетов, трансфера, страховки) в системе бронирования Проверка правильности оформления документов у туроператора (сверка дат, фамилий, услуг)	6
			6
			2
		Визовая поддержка и оформление документов строгой отчетности Сбор и проверка пакета документов для визы (не менее 2 туристов) Оформление бланков строгой отчетности (квитанции,	4
			4

		приходные ордера) с использованием ККМ Освоение работы с POS-терминалом, проведение безналичной оплаты (под наблюдением)	2
		Контроль качества и безопасность на маршруте (если практика предполагает полевой выезд) Проведение инструктажа туристов (на русском языке) о правилах поведения и ТБ – ролевая игра Проверка готовности группы, документов, аптечки, связи – по чек-листу Оформление акта контроля качества услуг принимающей стороны (проживание, питание, экскурсии)	3 3 2
		Ведение базы данных и отчётности по заказам Внесение данных о реализованных заказах в информационную базу (Excel / CRM) – не менее 15 записей Составление ежедневного / еженедельного отчёта менеджера по продажам (по форме базы практики) Анализ выполненных заказов: количество, выручка, комиссия, отказы – подготовка сводной таблицы	6 4 2
		Самостоятельная работа в рамках экспериментального этапа (обобщающая) Изучение дополнительной литературы, нормативных актов (ФЗ «Об основах туристской деятельности», правила оказания услуг, защита прав потребителей) Оформление черновиков отчёта по практике, систематизация приложений Подготовка материалов для индивидуального задания по ВКР (сбор эмпирических данных, анкетирование)	8 10 6
	Индивидуальное задание по теме ВКР	Сбор и анализ информации по теме ВКР (в соответствии с заданием руководителя) Выполнение практической части (расчёты, обоснование, подбор данных)	8 6
3	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике Защита отчета по производственной практике	10 2
		ИТОГО	144

Руководитель практики от института

_____ / И.О. Фамилия / /
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика базы практики
Описание профиля организации, организационной структуры, места практики, внутренних нормативных документов, стандартов обслуживания.
2. Выявление и анализ запросов потребителей
Результаты анкетирования (опросного листа) не менее 5 клиентов, карта потребительских предпочтений по выбранному направлению, виду туризма и типу проживания.
3. Информирование и консультирование клиентов
Скрипты консультаций, информационные материалы (презентация, пост, буклет), перечень обработанных запросов, анализ типичных вопросов и возражений.
4. Приём, учёт и оформление заказов
Формы заявок, журнал регистрации заказов (или скриншоты из CRM), образцы оформленных договоров, турпутевок, ваучеров (не менее 3 комплектов).
5. Взаимодействие с туроператорами и поставщиками услуг
Копии заявок туроператору, условия комиссионного вознаграждения, результаты переговоров с экскурсионными бюро и транспортными компаниями.
6. Расчёт стоимости и формирование турпакета
Постатейная калькуляция себестоимости для 2-3 индивидуальных заказов, подтверждение бронирования (отеля, билетов, трансфера, страховки), полный комплект документов турпакета.
7. Визовая поддержка и оформление документов строгой отчётности
Чек-лист по визовой поддержке для конкретной страны, образцы заполненных визовых анкет, копии квитанций и чеков, сформированных с использованием ККМ и POS-терминала.
8. Контроль качества и безопасность на маршруте (при наличии полевого выезда)
Заполненный чек-лист проверки готовности группы, программа инструктажа туристов, акт контроля качества услуг принимающей стороны (проживание, питание, экскурсии).
9. Ведение базы данных и отчётности по заказам
Скриншоты информационной базы (Excel / CRM) с не менее чем 15 записями, образцы ежедневных/еженедельных отчётов менеджера, сводная таблица выполненных заказов (количество, выручка, комиссия).
10. Индивидуальное задание по теме ВКР
Текст выполненного задания (сбор и анализ данных, расчёты, обоснование) в соответствии с утверждённым заданием руководителя ВКР.
Заключение
Анализ достигнутых результатов, перечень сформированных компетенций, описание трудностей и предложения по улучшению организации практики.

