

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

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

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
Ознакомительная

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль) программы: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг  
Квалификация выпускника – бакалавриат  
Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2024**

Разработана  
Канд. филос. наук, доцент, доцент  
кафедры СТ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Согласована  
Зав. выпускающей кафедрой СТ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры  
от «15» мая 2024 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «20» мая 2024 г.  
протокол № 10  
Председатель УМК  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2024 г.

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ .....  | 3  |
| 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ .....  | 3  |
| 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП .....  | 3  |
| 4. СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....  | 3  |
| 5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ.....  | 4  |
| 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....   | 6  |
| 7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ .....   | 6  |
| 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ<br>ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ..... | 9  |
| 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ.....   | 13 |
| 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ .....   | 14 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ.....   | 15 |

## 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями учебной практики у студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм являются:

- закрепление знаний и умений по работе в контактной зоне;
- закрепление знаний и умений по развитию процессов сервиса в контактной зоне во взаимосвязи с требованиями потребителей.

Представленные выше цели практики, соотносятся с общими целями ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, в частности с:

- формированием общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки, позволяющих выпускнику успешно работать в избранной сфере деятельности и быть устойчивым на рынке труда в соответствии с потребностями рынка труда Ставропольского края, Северо-Кавказского и Южного федерального округов;
- развитием у обучающихся личностных качеств, а также формированием универсальных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС по данному направлению подготовки.

## 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами учебной практики у студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм являются:

- ознакомление с деятельностью предприятия туризма;
- формирование умений, связанных с выполнением основных функций профессиональной деятельности в контактной зоне предприятия сферы туризма;
- формирование умений, связанных с организацией контактной зоны предприятия туризма;

## 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Учебная практика относится к Блоку 2 «Практики», Обязательной части, разделу Б 2. У – Учебная практика (Б.2. У.1) ОПОП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

| Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики) | Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)            |
|---|---|
| Экономика и предпринимательство в туризме           | Организация и планирование деятельности предприятий туризма |
| Сервисная деятельность                              | Менеджмент в туризме  |
| Социология  | Экспертиза и диагностика объектов туризма                   |
|   | Маркетинг в туризме   |
|   | Технологии продвижения услуг                                |
|   | Стандартизация, метрология и сертификация в туризме         |
|   | Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере туризма  |
|   | Производственная практика (Сервисная)                       |
|   | Производственная практика (организационно-управленческая)   |
|   | Производственная практика (преддипломная)                   |

## 4. СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Способом проведения учебной практики, в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм является стационарная или выездная.

Основной формой прохождения учебной практики является рассредоточенная: по периодам проведения практик - путем сочетания в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Местами прохождения учебной практики могут выступать конкретные учреждения (организации), осуществляющие профессиональную туристскую деятельность, или предприятия туризма, имеющие контактную зону.

Учебная практика может проводиться в структурных подразделениях СКСИ, что соответствует требованиям ФГОС ВО по данному направлению подготовки. В частности, местом проведения практики может выступать учебно-практическая лаборатория «МАГИСТ-Тур», БИЦ, кафедра СТ.

Учебная практика проводится:

– в 3-м триместре для студентов очной формы обучения (рассредоточено в течение триместра),

– в 6-м триместре для студентов заочной формы обучения (рассредоточено в течение триместра).

Общее время практики составляет 6 недель, общий объем практики 216 академических часов (6 ЗЕТ).

## 5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

| Код и наименование компетенции   | Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции*  | Результаты обучения  |
|--|---|--|
| УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач          | УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи | Знает сущность, свойства, виды и источники информации, методы поиска и критического анализа информации                       |
|  |   | Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач |
|  |   | Владеет навыками поиска, анализа и обработки информации  |
|  | УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач  | Знает сущность и принципы системного подхода   |
|  |   | Умеет анализировать задачу с использованием системного подхода   |
|  |   | Владеет навыками системного анализа для решения поставленных задач   |
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде   | УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач                 | Знает особенности работы в коллективе  |
|  |   | Умеет применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач                      |
|  | УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат           | Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия   |
|  |   | Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе                                     |
|  |   | Владеет навыками социального взаимодействия и работы в команде   |
|  |   |  |
| УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) | УК-4.1 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации           | Знает нормы и правила государственного языка Российской Федерации  |
|  |   | Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации                             |
|  |   | Владеет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации       |

| Код и наименование компетенции   | Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции*  | Результаты обучения  |
|--|---|--|
| языке(ах)  | УК-4.2 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке                                   | Знает нормы и правила иностранного языка   |
|  |   | Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на иностранном языке  |
|  |   | Владеет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на иностранном языке  |
| УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                      | УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе                                | Знает основные исторические закономерности   |
|  |   | Умеет интерпретировать современное состояние общества с позиций межкультурного разнообразия  |
|  |   | Владеет навыками учета особенностей восприятия межкультурного разнообразия в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе |
|  | УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний                     | Знает основы историко-культурного развития общества с позиции истории  |
|  |   | Умеет интерпретировать современное состояние общества на основе знания истории   |
|  |   | Владеет навыками анализа исторических фактов, оценки явлений культуры;   |
| УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Использует инструменты и методы управления своим временем для достижения поставленных целей   | Знает инструменты и методы управления своим временем   |
|  |   | Умеет выбирать наиболее эффективные способы управления временем  |
|  |   | Владеет навыками эффективного использования своего времени для достижения поставленных целей   |
|  | УК-6.2. Определяет задачи и траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни, предпринимает меры по её реализации | Знает основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни  |
|  |   | Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время  |
|  |   | Владеет навыками управления собственным временем.  |
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере туризма  | ОПК-1.1. Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сфере туризма и применяет их   | Знает технологические новации в сфере туризма.   |
|  |   | Умеет осуществлять поиск технологических новаций в сфере туризма   |
|  |   | Владеет навыками применения технологических новаций в сфере туризма  |
|  | ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере туризма                                    | Знает современное программное обеспечение для решения профессиональных, в том числе управленческих задач в сфере туризма.                    |
|  |   | Умеет использовать основные программные продукты для организации работы предприятия сферы туризма  |
|  |   | Владеет навыками применения основных программных продуктов для сферы туризма   |

| Код и наименование компетенции              | Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции* | Результаты обучения      |
|---|--|--------------------------|
| Знания, умения и навыки УК-1,3,4,5,6, ОПК-1 |  | Дифференцированный зачет |

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа. Объем практики в форме практической подготовки составляет 324 академических часа  
6 недель (2 курс) – очная форма обучения, 6 недель (3 курс) – заочная форма обучения.

| № п/п | Разделы (этапы) практики   | Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в академических часах) |  |     | Формы текущего контроля                            |
|-------|--|---|--|-----|--|
|       |  | Установочная конференция  | Инструктаж обучающихся по ознакомлению | СР  |  |
| 1.    | <i>Подготовительный этап</i>   | 2   | 2                                      |     | Проверка дневника                                  |
| 2.    | <i>Производственный этап</i><br>Направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос) |   |  | 10  | Проверка отчета, дневника                          |
|       | Характеристика организации, включенной в процесс туристической деятельности  |   |  | 10  |  |
|       | Направления деятельности организации   |   |  | 6   |  |
|       | Контактная зона организации  |   |  | 16  |  |
|       | Организация процессов сервиса в организации туризма  |   |  | 10  |  |
|       | Должностные обязанности работника контактной зоны  |   |  | 10  |  |
|       | Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами  |   |  | 10  |  |
|       | Выполнение поручения руководителя практики, Сбор фактического материала  |   |  | 120 |  |
| 3.    | <i>Подготовка отчета по практике</i><br>Заполнение отчета, дневника  |   |  | 20  | Проверка отчета, дневника, индивидуального задания |
|       | <i>Итого</i>   | 2   | 2                                      | 192 |  |
|       | <i>Всего</i>   | 216   |  |     |  |

## 7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Письменный отчет по практике и заполненный дневник по практике.

По результатам прохождения практики студент представляет отчет и дневник по практике в соответствии с календарным учебным графиком в первую неделю теоретического обучения (промежуточной аттестации), следующую после окончания практики (не позднее 7 дней после окончания практики (включая выходные и праздничные дни)).

Общий объем отчета составляет от 5 страниц машинописного текста. Отчет о прохождении производственной практики бакалавра в общем виде может включать следующие элементы:

Дневник по практике (Приложение 1).

Содержание.

Отчет по практике (Приложение 2).

Индивидуальное задание.

Выводы

Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет.

## **ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ И СРОКАМ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ**

Дневник выдается руководителем практики от института и заполняется в соответствии с разделами.

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. 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.

Оформление списка использованных источников.

Список использованной литературы должен быть выполнен в соответствии с правилами библиографического описания документов ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание».

Использованные источники должны быть перечислены в следующем порядке:

- официальные и нормативные материалы;
- литературные источники на русском языке;
- литературные источники на иностранном языке;
- интернет-источники.

Использованные источники в рамках каждого их вида должны быть расположены в алфавитном порядке.

Оформление цитат и ссылок.

При использовании в работе материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы

помещать в список использованных источников. Не только цитаты, но и произвольное изложение заимствованных из литературы принципиальных положений, включается в отчет со ссылкой на источник. Наличие в тексте отчета ссылок, пусть даже многочисленных, подчёркивает научную добросовестность автора.

Цитаты (выдержки) из источников и литературы используются в тех случаях, когда свою мысль хотят подтвердить точной выдержкой по определенному вопросу. Цитаты должны быть текстуально точными и заключены в кавычки. Если в цитату берется часть текста, т.е. не с начала фразы или с пропусками внутри цитируемой части, то место пропуска обозначается отточиями (три точки). В тексте необходимо указать источник приводимых цитат. Ссылки на использованные источники следует приводить в квадратных скобках, в которых указывается порядковый номер источника в списке использованных источников (например: [5]). После номера источника через запятую возможно указание номера страницы, на которую ссылается автор работы.

Оформление приложений.

Приложение – это часть работы, которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты. В приложения нельзя включать список использованной литературы, вспомогательные указатели всех видов, справочные комментарии и примечания, которые являются не приложениями к основному тексту, а элементами справочно-сопроводительного аппарата работы, помогающими пользоваться её основным текстом. Приложения оформляются как продолжение отчета на последних её страницах.

В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте работы.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения и степени.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

Отчет по практике сдается на кафедру для проверки преподавателем в первую неделю теоретического обучения (промежуточной аттестации, научных исследований), следующую после окончания практики, по расписанию.

Если отчет выполнен в соответствии с изложенными требованиями, то он возвращается студенту с пометкой руководителя «допущен к защите». Если в отчете имеются неточности, ошибки, то руководитель на полях или в рецензии делает соответствующие замечания и возвращает студенту с пометкой «на доработку».

При защите студент кратко излагает основные положения работы, последовательность учетных операций, отвечает на вопросы руководителя. В результате защиты студент может получить оценку «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Защищенные отчеты студентам не возвращаются.

По окончании практики студент защищает отчет о прохождении практики в сроки, установленные учебными планами и выпускающей кафедрой, и принимает участие в работе итоговой конференции, проводимой институтом.

Аттестация по итогам практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне его знаний и квалификации. По



результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. Защиту отчета принимает руководитель практики от кафедры.

В случае недопущения отчета о прохождении практики к защите студент обязан доработать его в соответствии с замечаниями и после доработки повторно сдать отчет на проверку.

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

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

| Код и наименование формируемой компетенции  | Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции  | Показатели оценивания (результаты обучения)  | Процедуры оценивания (оценочные средства)   |  |  |
|---|---|--|---|--|--|
|   |   |  | текущий контроль успеваемости   | промежуточная аттестация                                       |  |
| УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи | Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач | Ведение дневника и отчета по практике   | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |  |
|   |   | Владеет навыками поиска, анализа и обработки информации  | Ведение дневника и отчета по практике   | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |  |
|   | УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач  | Умеет анализировать задачу с использованием системного подхода   | Ведение дневника и отчета по практике   | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |  |
|   |   | Владеет навыками системного анализа для решения поставленных задач   | Ведение дневника и отчета по практике   | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |  |
|   | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                    | УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач                  | Умеет применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач | Ведение дневника и отчета по практике                          | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|   |   |  | Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе                | Ведение дневника и отчета по практике                          | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
| УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат                   |   | Владеет навыками социального взаимодействия и работы в команде   | Ведение дневника и отчета по практике   | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |  |

| Код и наименование формируемой компетенции   | Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции  | Показатели оценивания (результаты обучения)   | Процедуры оценивания (оценочные средства) |  |
|--|---|---|---|--|
|  |   |   | текущий контроль успеваемости             | промежуточная аттестация                                       |
| УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации         | Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации  | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|  |   | Владет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации                       | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|  | УК-4.2 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке               | Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на иностранном языке   | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|  |   | Владет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на иностранном языке  | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
| УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                            | УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе            | Умеет интерпретировать современное состояние общества с позиций межкультурного разнообразия   | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|  |   | Владет навыками учета особенностей восприятия межкультурного разнообразия в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|  | УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний | Умеет интерпретировать современное состояние общества на основе знания истории  | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|  |   | Владет навыками анализа исторических фактов, оценки явлений культуры  | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
| УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей             | УК-6.1. Использует инструменты и методы управления своим временем для достижения поставленных целей                       | Умеет выбирать наиболее эффективные способы управления временем   | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|  |   | Владет навыками эффективного использования своего времени для достижения поставленных целей   | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |

| Код и наименование формируемой компетенции  | Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции  | Показатели оценивания (результаты обучения)   | Процедуры оценивания (оценочные средства) |  |
|---|---|---|---|--|
|   |   |   | текущий контроль успеваемости             | промежуточная аттестация                                       |
| жизни   | УК-6.2. Определяет задачи и траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни, предпринимает меры по её реализации | Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время                                   | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|   |   | Владеет навыками управления собственным временем  | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере туризма | ОПК-1.1. Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сфере туризма и применяет их   | Умеет осуществлять поиск технологических новаций в сфере туризма                                  | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|   |   | Владеет навыками применения технологических новаций в сфере туризма                               | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|   | ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере туризма                                    | Умеет использовать основные программные продукты для организации работы предприятия сферы туризма | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
|   |   | Владеет навыками применения основных программных продуктов для сферы туризма                      | Ведение дневника и отчета по практике     | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |
| Знания, умения и навыки УК-1,3,4,5,6, ОПК-1   |   | Дифференцированный зачет  |   | защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования |

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

| Содержание задания  | Формируемые компетенции | Источник информации  |
|---|-------------------------|--|
| Показать направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос), отразить в отчете<br>- краткое изложение современных направлений и тенденций отрасли   | УК-1<br>ОПК-1           | Литература учебная, научная (БИЦ СКСИ, ЭБС IPRBooks, Юрайт)          |
| Представить характеристику предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности, отразить в отчете:<br>- историю развития предприятия<br>- место предприятия на рынке услуг<br>- основные учредительные документы<br>- организационную структуру управления организацией | УК-6<br>ОПК-1           | Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений |
| Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете:<br>- перечень направлений деятельности  | УК-6<br>ОПК-1           | Руководители и специалисты соответствующих                           |

| Содержание задания  | Формируемые компетенции | Источник информации  |
|---|-------------------------|--|
| - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению   |                         | структурных подразделений  |
| Контактная зона организации, отразить в отчете<br>- структура контактной зоны<br>- ресурсы контактной зоны (материальные, кадровые, информационные)   | УК-3,4,6<br>ОПК-1       | Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений |
| Организация процессов сервиса в организации с учетом требований потребителя, отразить в отчете<br>- анализ книги жалоб и предложений и принятых решений по ним  | УК-4,5<br>ОПК-1         | Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений |
| Должностные обязанности работника контактной зоны, отразить в отчете<br>- анализ должностной инструкции сотрудника контактной зоны  | УК-1,3,4<br>ОПК-1       | Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений |
| Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами, отразить в отчете<br>- результаты наблюдения за коммуникациями сотрудника и клиента в контактной зоне (качество речи, использование иностранного языка, реакция на вызовы) | УК-4,5<br>ОПК-1         | Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений |
| Ежедневная работа (6 часов в день), отразить в дневнике - выполнение поручения руководителя практики от организации   | УК-1,3,4,5,6<br>ОПК-1   | Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений |

#### Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета по практике.

| Оценка                     | Характеристики отчета и дневника по практике  |
|----------------------------|---|
| <b>Отлично</b>             | – соответствие содержания отчета программе прохождения практики;<br>– соблюдены все требования оформления отчета;<br>– индивидуальное задание раскрыто полностью;<br>– не нарушены сроки сдачи отчета и дневника по практике.                           |
| <b>Хорошо</b>              | – соответствие содержания отчета программе прохождения практики;<br>– соблюдены все требования оформления отчета;<br>– индивидуальное задание раскрыто полностью, однако имеются замечания;<br>– не нарушены сроки сдачи отчета и дневника по практике. |
| <b>Удовлетворительно</b>   | – соответствие содержания отчета программе прохождения практики<br>- не соблюдены все требования оформления отчета;<br>– индивидуальное задание раскрыто не полностью;<br>– нарушены сроки сдачи отчета.  |
| <b>Неудовлетворительно</b> | – не соответствие содержания отчета программе прохождения практики;<br>– не соблюдены все требования оформления отчета;<br>– индивидуальное задание не раскрыто;<br>– нарушены сроки сдачи отчета.  |

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по практике, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации. Текущий контроль успеваемости предполагает оценку руководителем практики от института или профильной организации каждого этапа практики с отметкой в рабочем графике проведения практики «выполнено» / «не выполнено».

Промежуточная аттестация по практике проводится с целью выявления соответствия уровня практических умений и навыков требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм в форме зачета с оценкой (дифференцированного зачета).

Оценивание знаний, умений, навыков определены процедурой проведения дифференцированного зачета. Оценивание результатов практики происходит в два этапа.

1. Проверка правильности составления отчета по формальным признакам и наличия отзыва-характеристики.

2. Оценивание уровня сформированности компетенций на основе защиты отчета о практике, осуществляемой в форме собеседования.

## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

### Учебная литература:

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>

2. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>

3. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520455>

4. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. — 104 с. — ISBN 978-5-7782-2796-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91518.html>

5. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>



### Программное обеспечение

MicrosoftWindows, Консультант плюс, MicrosoftOffice 2007 Standard

### Профессиональные базы данных

База данных Scopus - <http://elsevierscience.ru/products/scopus/>

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/>

### Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru/>

### Поисковые системы

Поисковая система Google – <https://www.google.ru/>

Поисковая система Yandex – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler – <http://www.rambler.ru>

### Интернет-ресурсы

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)- <https://rusneb.ru>

### Журналы и периодика

[Журнал Сервис в России и за рубежом \(@service-rusjournal\) - SciUp.org - https://sciup.org/service-rusjournal](https://sciup.org/service-rusjournal)

[Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии» - СПбГЭУ \(unecon.ru\) – https://unecon.ru/nauka/izdaniya/teoriya-i-praktika-servisa/](https://unecon.ru/nauka/izdaniya/teoriya-i-praktika-servisa/)

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ

**Для проведения практики необходимы:** организации, учреждения и предприятия, а также учебно-научные подразделения Института, оснащенные компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики. В случае проведения практики на базе СКСИ - Учебно-практическая лаборатория «МАГИСТР-Тур», БИЦ СКСИ, кафедра сервиса и туризма. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Материально-техническое обеспечение производственной практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Материально-техническое обеспечение туристских предприятий: технологическое оборудование предприятия, включенного в процесс туристской деятельности; с выходом в Интернет; офисные помещения туристских предприятий, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении производственных работ.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

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

Социально-психологический факультет

Кафедра сервиса и туризма

### ДНЕВНИК УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ) ПРАКТИКИ

Студента \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

Направление подготовки 43.03.02 Туризм (Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)

Продолжительность практики \_\_\_\_\_

Место проведения практики \_\_\_\_\_

Договор № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О. подпись)

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О. подпись)

Ставрополь, 20\_\_ г.

## ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

### 1. Содержание практики

| № п/п | Разделы (этапы) практики           | Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)   | Формы текущего контроля  |
|-------|------------------------------------|---|--|
| 1     | Подготовительный этап              | <b>4 часа</b><br>Участие в установочной конференции<br>Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка | Фиксация в дневнике по практике  |
| 2     | Производственный этап              | <b>172 часа</b><br>Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках   | Отчет по практике:<br>1. Направления и тенденции развития отрасли  |
|       |                                    | Изучение истории организации туризма, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг  | Отчет по практике:<br>2. Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности              |
|       |                                    | Изучение направлений деятельности организации   | Отчет по практике:<br>3. Направления деятельности предприятия  |
|       |                                    | Описание структуры контактной зоны организации  | Отчет по практике:<br>4. Характеристика контактной зоны организации  |
|       |                                    | Анализ функций работника контактной зоны организации  | Отчет по практике:<br>6. Должностные обязанности работника контактной зоны                                     |
|       |                                    | Анализ коммуникаций   | Отчет по практике:<br>7. Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами |
|       |                                    | Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала  | Фиксация в дневнике и отчете по практике   |
|       | Индивидуальное задание на практику | Организация процесса обслуживания потребителя с учетом его требований в контактной зоне организации   | Отчет по практике:<br>5. Организация процессов сервиса в организации с учетом требований потребителя           |
| 3     | Заключительный этап                | Анализ информации, подготовка отчета по практике  | Дневник и отчет по практике, защита отчета по практике   |
|       |                                    | Защита отчет по практике  |  |

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     | Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка |                  |
| 2     | Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках                                     |                  |
| 3     | Изучение истории организации туризма, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг   |                  |
| 4     | Изучение направлений деятельности организации  |                  |
| 5     | Описание структуры контактной зоны организации   |                  |
| 6     | Анализ функций работника контактной зоны организации   |                  |
| 7     | Анализ коммуникаций  |                  |
| 8     | Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала   |                  |
| 9     | Индивидуальное задание: Организация процесса обслуживания потребителя с учетом его требований в контактной зоне организации                                    |                  |

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

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

## 2. Ежедневная работа

| <b>День практики</b> | <b>Дата</b> | <b>Содержание работы</b> | <b>Отметка руководителя практики о выполнении<br/>(выполнено/не выполнено)</b> |
|----------------------|-------------|--------------------------|--|
| 1                    |             |                          |  |
| 2                    |             |                          |  |
| 3                    |             |                          |  |
| 4                    |             |                          |  |
| 5                    |             |                          |  |



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

Социально-психологический факультет

Кафедра сервиса и туризма

## ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ) ПРАКТИКЕ

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

студент(ка) \_\_\_ го курса

направления подготовки

43.03.02 Туризм (Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг)

группы \_\_\_\_\_

Ответственное лицо от профильной  
организации:

\_\_\_\_\_  
*подпись, фамилия и инициалы, должность*

Руководитель практики от института:

\_\_\_\_\_  
*подпись, фамилия и инициалы, должность*

Оценка по практике:

оценка

подпись

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ставрополь, 20\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Направления и тенденции развития отрасли
2. Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности
3. Направления деятельности предприятия
4. Характеристика контактной зоны организации
5. Организация процессов сервиса в организации с учетом требований потребителя
6. Должностные обязанности работника контактной зоны
7. Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами