

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

Утверждаю
Первый проректор
_____ Ю.Е. Леденева
«26» августа 2026 г.

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**
(наименование практики)

Основная программа профессионального обучения (программа профессиональной подготовки по должности служащего) «Ассистент экскурсовода (гида)»

Форма обучения очная, заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Разработана
Канд.филос.наук, доцент
_____ Т.В. Вергун

Согласована
Начальник УМУ
_____ Д.В. Гришин

Рекомендована
на заседании кафедры
от «29» июня 2026 г.
протокол № 12
зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии факультета
от «30» июня 2026 г.
протокол № 10
председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2026_ г.

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Производственная практика является обязательным условием подготовки по основной программе профессионального обучения (программе профессиональной подготовки по должности служащего) «Ассистент экскурсовода (гида)».

Цели производственной практики:

- приобретение практического опыта в области организации экскурсионной деятельности.

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачи производственной практики:

- изучение структуры и принципов разработки экскурсионных маршрутов;
- формирование навыков коммуникации с различными группами людей для управления экскурсионным процессом, освоение методов работы с аудиторией, в том числе адаптацию информации под запросы различных слушателей
- анализ методов проведения экскурсии, с планированием и организацией экскурсионного процесса с использованием современных технологий.

3. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика проводится в форме практической подготовки по следующим направлениям: информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг; оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания.

Формы проведения практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья могут быть установлены с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Практика проводится на базе профильных организаций в соответствии с договором о практической подготовке.

Сроки прохождения производственной практики и ее продолжительность определяются учебным планом, календарным учебным графиком на основе требований ОПО.

Производственная практика проводится по учебному плану после теоретического обучения. Продолжительность практики составляет 72 академических часа.

Перед направлением на практику Обучающийся получает на кафедре сервиса и туризма задание на практику.

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК1 - Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг ПК2 - Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	Должен уметь: - Использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг. - Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро. - Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии. - Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов).

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 72 академических часа (3 недели). Объем практики в форме практической подготовки составляет 68 академических часов.

практики в форме практики (включая подготовку) составляет 68 академических часов.				
№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)		Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Консультация по прохождению производственной практики	2	Проверка дневника и отчета
		Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2	
2	Основной этап	Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги	4	1. Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
		Получение, учет и оформление заказов на экскурсии	4	2. Получение, учет и оформление заказов на экскурсии
		Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами	6	3. Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
		Поддержание контактов с туристскими информационными центрами	4	4. Поддержание контактов с туристскими информационными центрами
		Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги	4	5. Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
		Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги	4	6. Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги
		Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги	4	7. Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги
		Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги	4	8. Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
	Индивидуальное задание	Разработать портфель экскурсовода	20	9. Портфель экскурсовода
2	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	12	Проверка дневника и отчета
		Защита отчета по производственной практике	2	
		ИТОГО	72	

7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

В последний день практики студент должен сдать руководителю практики заполненный отчет по практике (приложение 1). В качестве приложения к отчету по практике студент оформляет документальные материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Отчет по производственной 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. Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги.
2. Получение, учет и оформление заказов на экскурсии.
3. Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами.
4. Поддержание контактов с туристскими информационными центрами.
5. Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги.
6. Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги.
7. Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги.
8. Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги.
9. Разработать портфель экскурсовода.

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

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

8.1. Результаты обучения при прохождении практики

Код и наименование формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
		текущий контроль успеваемости	текущий контроль успеваемости
ПК1 - Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг ПК2 - Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	Уметь: - использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг. - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро. - соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии. - выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов).	задание на практику	отчет по практике

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

8.2.1. Типовые контрольные задания (оценочные средства)

1. Консультирование клиентов по правилам оформления и приёма заказов на экскурсионные услуги

Задание 1 (письменное): разработайте алгоритм консультации клиента при поступлении телефонного звонка. Опишите:

- перечень обязательных вопросов к клиенту (дата, количество человек, возраст, язык, особые пожелания);
- перечень документов, которые необходимо запросить (паспортные данные, льготные удостоверения);
- порядок фиксации заявки и выдачи подтверждения.

Задание 2 (ситуационное): приведите конкретный пример сложного вопроса от клиента (например, касающийся отмены заказа, нестандартные требования) и напишите, как вы на него ответили (текст ответа).

- Результат в отчёте: раздел 1 + приложение со скриншотами/копиями переписки, образцами бланков.

2. Получение, учёт и оформление заказов на экскурсии

Задание 1: опишите полный цикл работы с заказом:

- каналы приёма (эл. почта, форма на сайте, телефон);
- процедура регистрации в журнале/CRM (какие поля заполняются);
- присвоение номера заказа;
- выставление счёта/предоплаты (если требуется);
- выдача клиенту подтверждения (ваучера).

Задание 2 (практическое): заполните макет заявки (пустой бланк приложить к отчёту) на реальный или учебный заказ, указав все обязательные реквизиты.

- Результат в отчёте: раздел 2 + заполненные бланки/скриншоты системы.

3. Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами

Задание 1: сформулируйте принципы группообразования, которые вы применяли (язык, дата, тип экскурсии, возрастная категория, особые пожелания).

Задание 2 (кейс): опишите ситуацию, когда несколько заказов были объединены в одну группу (или наоборот – разделены). Укажите, какие критерии использовались, как вы работали с «листом ожидания».

- Результат в отчёте: раздел 3 + примеры списков групп.

4. Поддержание контактов с туристскими информационными центрами (ТИЦ)

Задание 1: укажите, с какими конкретными ТИЦ вы взаимодействовали, какова периодичность контактов, какая информация передавалась (наличие мест, цены, изменения в графике).

Задание 2 (письменное): приложите образцы запросов/ответов (электронные письма, сообщения) с обезличенными данными.

- Результат в отчёте: раздел 4 + копии переписки.

5. Координация работы подразделений по реализации заказов

Задание 1 (схема): разработайте схему взаимодействия между отделами (продажи → отдел экскурсий → бухгалтерия → служба гидов → автопарк). Обозначьте, за что отвечает каждое подразделение.

Задание 2 (ситуационное): приведите конкретный случай координации (например, замена гида, корректировка времени, перебронирование автобуса). Опишите, как вы связались с нужными сотрудниками и какое решение приняли.

- Результат в отчёте: раздел 5 + схема.

6. Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах

Задание 1: опишите, какую систему вы использовали (Excel, 1С, CRM). Перечислите поля базы (номер заказа, дата, ФИО клиента, маршрут, гид, статус, сумма).

Задание 2 (практическое): приведите скриншоты или примеры заполненных записей (3–5 заказов), покажите, как вы вносили корректировки (изменение статуса, перенос даты).

- Результат в отчёте: раздел 6 + скриншоты/распечатки.

7. Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги

Задание 1 (чек-лист): разработайте контрольный лист по каждому заказу: подтверждение за день, проверка оплаты, акцепт со стороны гида, получение обратной связи, фиксация отмены.

Задание 2 (анализ): опишите случай, когда вы выявили нарушение (например, гид не подтвердил выход) и как вы исправили ситуацию.

– Результат в отчёте: раздел 7 + чек-лист.

8. Ведение отчётности о реализованных заказах

Задание 1: перечислите формы отчётности, которые вы заполняли (ежедневный отчёт менеджера, реестр заказов, акты с гидами, справки для бухгалтерии).

Задание 2 (заполнение): заполните образец одной из форм (с обезличенными данными) и опишите порядок сдачи отчётов руководству.

– Результат в отчёте: раздел 8 + заполненные бланки.

9. Индивидуальное задание – разработать портфель экскурсовода

Задание: сформируйте комплект материалов для экскурсовода по выбранной теме (не менее 5 элементов):

- карты/схемы маршрута;
- репродукции/фотографии объектов;
- цитаты из литературных источников;
- статистические данные;
- памятки для туристов.

Опишите, как и когда эти материалы используются в ходе экскурсии, и приложите их к отчёту.

– Результат в отчёте: раздел 9 + портфель (в приложении).

8.2.2. Описание шкал оценивания

Оценивание производится по трём компонентам: письменный отчёт (максимум 60 баллов), дневник практики (20 баллов), устная защита (20 баллов). Итоговый балл переводится в четырёхбалльную систему.

1. Оценка письменного отчёта (0–60 баллов)

Каждый из 8 пунктов (по 7 баллов) + 4 балла за общую структуру и полноту приложений. Критерии для каждого пункта:

Баллы	Уровень	Описание
7	Отлично	В разделе представлены: скрипты/алгоритмы, конкретные примеры из практики, заполненные бланки/скриншоты, анализ трудностей. Все этапы действия раскрыты детально.
5–6	Хорошо	Раздел описан общими фразами, но есть неполнота (например, нет одного из обязательных элементов – скриншота или примера).
3–4	Удовлетворительно	Только перечисление фактов («консультировал», «принимал заказы») без деталей, отсутствуют приложения.
0–2	Неудовлетворительно	Раздел отсутствует или содержит грубые ошибки, противоречащие правилам.

Дополнительно – структура и приложения (0–4 балла):

- 4 балла: наличие титула, оглавления, введения, заключения, списка литературы, всех приложений, единый стиль;
- 3 балла: есть все разделы, но нарушена нумерация, приложения слабо связаны с текстом;
- 2 балла: нет введения или заключения, часть приложений отсутствует;
- 0–1 балл: отчёт хаотичен, нет приложений, грубые ошибки оформления.

2. Оценка дневника практики (0–20 баллов)

Критерий	17–20 (отлично)	13–16 (хорошо)	10–12 (удовл.)	0–9 (неуд.)
Содержание	Каждый день зафиксированы конкретные действия по приёму заказов, формированию групп, контактам с ТИЦ, контролю. Есть цифры (сколько заказов принято, сколько групп сформировано), анализ ошибок, ссылки на приложения.	Записи есть за все дни, но однотипные («принимал заказы, вносил в базу»), мало анализа и цифр.	Пропущены дни или действия. Записи формальные, без деталей.	Более половины дней без записей или дневник не ведётся.
Аккуратность	Аккуратно, даты выделены, исправления по правилам. Электронный дневник – единый шрифт, таблицы выровнены.	Есть мелкие пометки, но читаемо.	Грязно, нечитаемо.	Дневник не предоставлен.

3. Оценка защиты отчёта (0–20 баллов)

Критерий	17–20 (отлично)	13–16 (хорошо)	10–12 (удовл.)	0–9 (неуд.)
Структура и логика доклада (до 7 баллов)	Чётко: цель, кратко по каждому виду работ, самые яркие примеры (конфликт с заказом, нехватка мест), выводы. Уложился в регламент.	Логика есть, но отклонения, затянута введение или скомканы выводы.	Доклад хаотичен, перескакивает между пунктами.	Доклада нет или он не по теме.
Профессиональная речь (до 7 баллов)	Использует термины: заявка, ваучер, квота, лист ожидания, акцепт, предоплата, CRM, ТИЦ, реестр заказов. Приводит цифры из дневника.	Термины есть, но иногда неточно (путает заявку и заказ). Примеров мало.	Речь бытовая («звонил клиентам, записывал в компьютер»). Терминов почти нет.	Не может назвать ни одного профессионального термина.
Ответы на	Отвечает	Отвечает, но	Затрудняется,	Не отвечает или

Критерий	17–20 (отлично)	13–16 (хорошо)	10–12 (удовл.)	0–9 (неуд.)
вопросы (до 6 баллов)	точно, ссылается на приложения (смотрите скриншот №3), признаёт трудности.	уходит в общие рассуждения.	отвечает не на вопрос.	грубит.

4. Шкала перевода итоговых баллов в четырёхбалльную систему

Итоговый балл (из 100)	Оценка	Уровень сформированности компетенций
85–100	Отлично	Все 8 трудовых действий освоены на высоком уровне. Отчёт с приложениями, дневник подробный, защита уверенная.
65–84	Хорошо	Есть незначительные пробелы (по 1–2 пунктам 5–6 баллов). В целом готов к самостоятельной работе.
50–64	Удовлетворительно	Минимальный допустимый уровень. Некоторые действия выполнял формально, без понимания.
0–49	Неудовлетворительно	Не освоил большинство функций (приём заказов, база данных, контроль). Дневник пуст или защита провалена.

8.2.3. Процедура оценивания

1. Проверка отчёта до защиты – заполняется таблица по 8 пунктам (0–7 баллов) + 4 балла за структуру. Минимальный проходной балл за отчёт (без учёта дневника и защиты) – 35 из 60. При меньшем балле работа не допускается к защите (оценка «неудовлетворительно»).
2. Проверка дневника – оценивается по части 2 (0–20 баллов). Дневник должен быть подписан руководителем от организации. Без дневника – снижение на 10 баллов.
3. Защита – студент выступает 5–7 минут, оценивается по части 3 (0–20 баллов). Защита не может повысить итоговый балл более чем на 10 по сравнению с суммой отчёта и дневника.
4. Итог – суммируются три части. При пограничных баллах (64, 84) проводится дополнительное собеседование по одному уточняющему вопросу из области приёма заказов или контроля. При правильном ответе оценка округляется вверх, при неправильном – вниз.

Для оценки «отлично» обязательно наличие в приложениях к отчёту минимум трёх первичных документов (например, копии заявки клиента, выписки из CRM, ежедневного реестра заказов). Без них – максимум «хорошо» (не выше 84 баллов).

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

Аттестация по итогам производственной 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:

- 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)

Отчёт оценивается по 8 компетенциям (по 7 баллов каждая) + 4 балла за общую структуру и полноту приложений.

Таблица 1. Оценка профессиональных компетенций (каждый пункт – от 0 до 7 баллов)

	Компетенция	7 баллов (отлично)	5-6 баллов (хорошо)	3-4 балла (удовлетворительно)	0-2 балла (неудовлетворительно)
1	Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги	Представлены: скрипт консультации, перечень необходимых документов (паспорт, льготы), алгоритм приёма заказа по телефону/в офисе. Есть примеры сложных вопросов и ответов на них.	Консультирование описано общими фразами, нет конкретных скриптов или разбора ситуаций. Один из этапов пропущен.	Упомянут факт консультирования («отвечал на вопросы»), но нет правил оформления и приёма заказов.	Консультирование не описано или описано ошибочно (противоречит правилам).
2	Получение, учет и оформление заказов на экскурсии	Описан полный цикл: приём заявки (через форму/почту/телефон), регистрация в журнале/CRM, выставление номера заказа, выдача подтверждения клиенту. Приложены пустые бланки/скриншоты.	Есть описание, но нет одного элемента (например, учёта в системе). Доказательства неполные.	Только перечисление действий без деталей («принимал заказы, записывал в тетрадь»).	Нет описания учета и оформления. Порядок не раскрыт.
3	Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами	Приведены принципы группирования (язык, дата, тип экскурсии, возраст, особые пожелания). Описана работа с листом ожидания. Есть пример сшивки заказов в одну группу.	Принципы перечислены, но нет конкретного примера или листа ожидания.	Только фраза «собирал группы по заказам» без критериев.	Не описано формирование групп.
4	Поддержание контактов с туристскими информационными центрами (ТИЦ)	Указаны конкретные ТИЦ, способы связи (письма, звонки, личные визиты), частота контактов, обмен информацией о наличии мест, ценах. Приложены образцы запросов/ответов.	Контакты описаны, но нет доказательств (копий писем) или частоты.	Только упоминание факта («общался с ТИЦ»).	Контакты не поддерживались или не отражены в отчёте.
5	Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги	Представлена схема взаимодействия (отдел продаж → отдел экскурсий → бухгалтерия → служба гидов). Описаны	Координация описана, но нет схемы и конкретных кейсов. Функции подразделений	Общие слова («взаимодействовал с коллегами»).	Не раскрыто.

	Компетенция	7 баллов (отлично)	5-6 баллов (хорошо)	3-4 балла (удовлетворительно)	0-2 балла (неудовлетворительно)
		конкретные случаи согласования (например, смена гида, корректировка времени, перебронирование).	перепутаны.		
6	Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги	Указана используемая система (Excel, 1С, CRM). Описаны поля (дата заказа, ФИО клиента, экскурсия, гид, статус). Приведены инструкции по внесению/корректировке данных. Скриншоты интерфейса.	База данных названа, но поля перечислены неполно, нет скриншотов или инструкции.	Только упоминание («вёл базу в Excel»).	База данных не велась или описана как «какая-то программа».
7	Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги	Описаны контрольные точки: предварительное подтверждение за день, проверка оплаты, акцепт заказа, отмена при невыходе. Есть чек-лист контроля и пример выявленного нарушения (как исправили).	Контрольные точки перечислены, но нет чек-листа или примера.	Только фраза «проверял, всё ли выполнили».	Контроль не описан.
8	Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги	Приведены формы отчетности (ежедневный отчет менеджера, реестр заказов, акты с гидами). Описан порядок сдачи. Приложены заполненные образцы (с обезличенными данными).	Формы перечислены, но нет образцов или порядок сдачи описан схематично.	Только фраза «составлял отчеты».	Отчетность не велась или отсутствует в приложениях.

Дополнительный критерий: структура и полнота отчёта (максимум 4 балла)

- 4 балла: титульный лист, оглавление, введение с целями, разделы по всем 8 пунктам, заключение (что освоено, что вызвало трудности), список литературы/нормативных документов, приложения (скриншоты, бланки, журналы) – всё в едином стиле.
- 3 балла: есть все разделы, но нарушена нумерация, приложения не связаны с текстом.
- 2 балла: отсутствует введение или заключение, нет части приложений.
- 0-1 балл: отчёт хаотичен, нет оглавления, приложений, грубые ошибки в оформлении.

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

Те же критерии, что и в первой рубрике, но с учётом специфики экскурсионных заказов.

Критерий	«Отлично» (17-20)	«Хорошо» (13-16)	«Удовлетворительно» (10-12)	«Неудовлетворительно» (0-9)
Содержание записей	Каждый день зафиксированы действия по приёму заказов, формированию групп, контактам с ТИЦ, контролю. Есть цифры (сколько заказов принято, сколько групп сформировано), анализ ошибок, ссылки на приложения.	Записи есть за все дни, но однотипные («принимал заказы, вносил в базу»), мало анализа и цифр.	Пропущены дни или действия. Записи формальные, без деталей.	Больше половины дней без записей или дневник не ведётся.
Аккуратность и оформление	Аккуратно, даты выделены, исправления по правилам. Электронный дневник – единый шрифт, таблицы выровнены.	Есть мелкие пометки, но читаемо.	Грязно, нечитаемо.	Дневник не предоставлен.

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

Без изменений по структуре, но содержательно ориентированы на экскурсионную деятельность.

Критерий	«Отлично» (17-20)	«Хорошо» (13-16)	«Удовлетворительно» (10-12)	«Неудовлетворительно» (0-9)
Структура и логика доклада (до 7 баллов)	Чётко: цель практики, кратко по каждому из 8 видов работ, самые яркие примеры (конфликт с заказом, нехватка мест в экскурсии), выводы. Уложился в регламент.	Логика есть, но отклонения, затянута введение или скомканы выводы.	Доклад хаотичен, перескакивает между пунктами.	Доклада нет или не по теме.
Профессиональная речь (до 7 баллов)	Использует термины: заявка, ваучер, квота, лист ожидания, акцепт, предоплата, CRM, ТИЦ, реестр заказов. Приводит цифры из дневника.	Термины есть, но иногда неточно (пугает заявку и заказ). Примеров мало.	Речь бытовая («звонил клиентам, записывал в компьютер»). Терминов почти нет.	Не может назвать ни одного профессионального термина.
Ответы на вопросы (до 6)	Отвечает точно,	Отвечает, но уходит в	Затрудняется, отвечает не на вопрос.	Не отвечает или грубит.

Критерий	«Отлично» (17-20)	«Хорошо» (13-16)	«Удовлетворительно» (10-12)	«Неудовлетворительно» (0-9)
баллов)	ссылается на приложения (смотрите скриншот №3), признаёт трудности.	общие рассуждения.		

Часть 4. Шкала перевода баллов в четырёхбалльную систему

Итоговый балл (из 100)	Оценка	Уровень сформированности компетенций
85 – 100	Отлично	Все 8 компетенций освоены на высоком уровне. Отчёт с приложениями, дневник подробный, защита уверенная.
65 – 84	Хорошо	Есть незначительные пробелы (по 1-2 пунктам 5-6 баллов). В целом готов к самостоятельной работе.
50 – 64	Удовлетворительно	Минимальный допустимый уровень. Некоторые действия выполнял формально, без понимания.
0 – 49	Неудовлетворительно	Не освоил большинство функций (приём заказов, база данных, контроль). Дневник пуст или защита провалена.

Часть 5. Процедура оценивания

1. Проверка отчёта до защиты

- Заполняется таблица по 8 трудовым действиям (каждая 0-7 баллов) + 4 балла за структуру.
- Минимальный проходной балл за отчёт (без учёта дневника и защиты) – 35 из 60. Если меньше – работа не допускается до защиты («неудовлетворительно»).

2. Проверка дневника

- Оценивается по части 2 (0-20 баллов). Дневник должен быть подписан руководителем от организации. Без дневника – снижение на 10 баллов.

3. Защита

- Слушатель выступает 5-7 минут. Оценивается по части 3 (0-20 баллов).
- Защита не может повысить итоговый балл более чем на 10 по сравнению с предварительной суммой отчёта+дневника, чтобы избежать «формальной» защиты при плохом отчёте.

4. Итог

- Суммируются три части.
- При пограничных баллах (например, 64, 84) проводится дополнительное собеседование: один уточняющий вопрос по базе данных или по контролю заказов. При правильном ответе оценка округляется вверх, при неправильном – вниз.

Важное примечание: для оценки «отлично» обязательно наличие в приложениях к отчёту минимум трёх первичных документов (например, копии заявки клиента, выписки из CRM, ежедневного реестра заказов). Без них – максимум «хорошо» (не выше 84 баллов).

Оценка по практике приравнивается к оценкам по дисциплинам теоретического обучения и учитывается при подведении итогов промежуточной аттестации слушателей.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично в свободное от учебы время или проходят практику в индивидуальном порядке.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

а) учебная литература

Основные источники:

Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебник для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19338-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566843>

Беляков, Г. И. Охрана труда и техника безопасности : учебник для среднего профессионального образования / Г. И. Беляков. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 740 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17697-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561114>

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>

Дополнительные источники:

Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 123 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12546-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557773>

Скобелыцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобелыцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564545>

Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2171481>

Безопасный отдых и туризм : учебник для вузов / ответственный редактор Г. М. Суворова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21430-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/571374>

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

Нормативно-правовые акты

1. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов (от 27.02.2014 г. N 64-П)
2. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
4. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».
5. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (от 15.12.2009 г. N 772-ст)

6. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. ФЗ от 23 ноября 2011 г. N 261-ФЗ).

Периодические издания

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

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

Ассоциация ТУРПОМОЩЬ – <https://www.tourpom.ru>

База экскурсий Tripster – <https://experience.tripster.ru>

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

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

слушатель программы профессионального
обучения _____

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	объем (в часах)
1	Подготовительный этап	Консультация по прохождению производственной практики	2
		Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2
2	Основной этап	Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги	4
		Получение, учет и оформление заказов на экскурсии	4
		Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами	6
		Поддержание контактов с туристскими информационными центрами	4
		Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги	4
		Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги	4
		Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги	4
		Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги	4
	Индивидуальное задание	Разработать портфель экскурсовода	20
2	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	12
		Защита отчета по производственной практике	2
		ИТОГО	72

Руководитель практики от института _____ / И.О. Фамилия/

Ежедневная работа

[illegible]

СОДЕРЖАНИЕ

1. Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
2. Получение, учет и оформление заказов на экскурсии
3. Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
4. Поддержание контактов с туристскими информационными центрами
5. Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
6. Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги
7. Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги
8. Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
9. Разработать портфель экскурсовода

ХАРАКТЕРИСТИКА
на обучающегося о его работе в период прохождения практики

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across its entire width, providing a guide for handwriting or typing. The background is a solid off-white color.

Ответственное лицо от профильной организации /
Руководитель практики от института

должность

подпись

И.О. Фамилия