

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 24.04.2024 09:29:06

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное**  
**учреждение высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ**  
**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ**  
**ПРАКТИКИ**

Направление подготовки  
Направленность (профиль)

43.03.02 Туризм  
Управление впечатлениями в  
индустрии гостеприимства

Пятигорск, 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ.....	3
ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ПЕРЕЧЕНЬ ОСВАИВАЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ .....	4
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ-ПРАКТИКАНТА.....	4
ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ УНИВЕРСИТЕТА ИЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ .....	5
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
ЗАДАНИЯ И ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ .....	6
ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ .....	8
КРИТЕРИИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК .....	9
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ.....	10
Приложение.....	12

## **ВВЕДЕНИЕ**

Практика является обязательной частью образовательных программ высшего образования, реализуемых в соответствии с образовательным стандартом в соответствии с утвержденным учебным планом и графиком учебного процесса в целях приобретения обучающимися навыков профессиональной работы, углубления и закрепления знаний и компетенций, полученных в процессе теоретического обучения. Практика представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

### **Место практики в структуре образовательной программы**

Производственная сервисная практика входит в блок 2 «Практика» и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Практика базируется на освоении дисциплин Сервисная деятельность в туризме, Психология делового общения в туризме, Правовое регулирование сферы услуг, а также с Экскурсионной практикой. Производственная сервисная практика необходима для дальнейшего изучения дисциплин 3 курса и прохождения производственных практик и выполнения выпускной квалификационной работы.

### **Вид, тип практики и формы ее проведения**

Вид практики: производственная практика.

Тип практики: сервисная практика.

Форма проведения практики: концентрировано.

### **Место и время проведения практики**

Производственная сервисная практика проходит в сторонних организациях туризма и гостеприимства в 4-м семестре в течение 2-х недель, что составляет 108 акад. часов. Практика в сторонних организациях основывается на договорах о практической подготовке обучающихся.

## **ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ**

Целями производственной сервисной практики по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» являются

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний об индустрии туризма;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы;
- воспитание исполнительской дисциплины и умения самостоятельно решать поставленные задачи;
- формирование начальных умений и навыков научной и исследовательской деятельности.

Задачи практики:

- овладение способностью подобрать пакетный тур по заказу клиента;
- овладение способностью разработать программу тура по заказу клиента;
- овладение способностью осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- знакомство с правилами оформления деловой документации;
- знакомство с информационными технологиями и профессиональными пакетами программ по бронированию;
- овладение способностью обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ОСВАИВАЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

<b>Индекс</b>	<b>Формулировка:</b>
<b>Профессиональные компетенции (ПК)</b>	
ПК-7.	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий
ПК-8.	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

### **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ-ПРАКТИКАНТА**

Информацию о сроках прохождения практики, датах установочной и заключительной конференций студент получает в начале учебного года на кафедре ТиГД. Направление студента на практику осуществляется на основании приказа с указанием закрепления каждого студента за профильной организацией (или в отдельных случаях за структурным подразделением Университета), руководителем практики от Университета, а также с указанием вида практики и сроков ее прохождения. Допускается возможность направления на практику студентов, желающих пройти практику индивидуально в профильных организациях, если эти организации соответствуют требованиям, изложенным в положении о практической подготовке обучающихся ФГАОУ ВО СКФУ. В этом случае студент за 2 месяца до начала практики направляет заявление, в котором указывает наименование, реквизиты и контактные данные организации – места практики. При несвоевременности предоставления сведений, необходимых для оформления договора о сотрудничестве, студент направляется на практику в организацию, определенную руководителем практики от СКФУ.

Работа студента осуществляется по индивидуальному календарному плану, составленному им совместно с руководителем практики от университета. В плане должны быть указаны наименования этапов, количество дней работы по каждому из них, формы отчетности и т.д.

Студент-практикант обязан:

- явиться на место практики в установленный приказом срок;

- выполнять действующие правила внутреннего распорядка предприятия;
- выполнять работу по установленному календарному графику;
- консультироваться с руководителем практики по всем вопросам.

### **ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ УНИВЕРСИТЕТА ИЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Систематическое руководство и контроль за ходом практики осуществляется руководителем практики от университета, который обязан:

- дать индивидуальное задание и составить календарный план практики;
- осуществлять систематический контроль и руководство практикой студентов, давать необходимые разъяснения, требовать своевременное и качественное выполнение поручений, соблюдение трудовой дисциплины;
- проверить составленные студентом дневник и отчет (по структуре, содержанию, выводам, выполнению индивидуального задания, приложению необходимых документов и оформлению отчета о практике в соответствии с установленными требованиями).

По завершению практики руководитель практики от предприятия (или структурного подразделения Университета) в котором проходила практика заполняет отзыв. Подпись руководителя практики от предприятия (или структурного подразделения университета) в обязательном порядке должна быть заверена печатью организации.

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Разделы (этапы) практики	Реализуемые компетенции/индикаторы	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудовое время (час.)	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	-	Установочная конференция	2	-
		Постановка практических и исследовательских задач.		
		Подготовка методического обеспечения		
Основной этап	ПК-7 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)	Инструктаж по технике безопасности		
		Изучить деятельность турпредприятия	8	Отчет (письменный)
		Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	20	Отчет (письменный)
	ПК-8 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)	Разработка программы тура по заказу клиента	24	Отчет (письменный)
		Провести информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	16	Отчет (письменный)
		Организовать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта	16	Отчет (письменный)
Отчетный этап	ПК-7 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)	Выполнение индивидуального задания. Оформить деловую документацию по реализации туристского продукта	16	Отчет (письменный)
	ПК-8 (ИД-1, ИД-2, ИД-3)	Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	6	Собеседование

## ЗАДАНИЯ И ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

В период прохождения производственной сервисной практики студент должен

- регулярно вести дневник практики;
- выполнить представленные ниже задания и полученные данные по ним обобщить в форме отчета.

### Задания на производственную сервисную практику

1. Изучить детально особенности деятельности турагентства
2. Изучить правила оформления деловой документации
3. Изучить профессиональные пакеты программ по бронированию
4. Оформить и обработать заказа клиента по подбору пакетного тура, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
5. Разработать программу тура по заказу клиента, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

**Выполнение индивидуального задания.**

Оформить деловую документацию по реализации туристского продукта:  
договор, памятку туристу, коммерческое предложение

## ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Приступая к подготовке отчета по практике, необходимо, прежде всего, подобрать литературу исходя из формулировки заданий 1-3, изучить ее, при этом не следует ограничиваться изучением только указанной в данном методическом пособии литературы. Рекомендуется использовать материалы, публикуемые в периодической печати, вновь вышедшую литературу по вопросам данной дисциплины, источники Интернета. Не следует дословно переписывать текст учебника или других источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены (делать ссылки). Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков.

Отчет проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от Университета и руководителем практики от структурного подразделения университета (или предприятия) в котором проходила практика. Информационные блоки отчета должны быть представлены в следующем порядке:

Титульный лист.

Индивидуальное задание на практику.

Дневник студента по практике.

Отзыв руководителя практики от организации.

Содержание.

Введение (цели и задачи практики, краткая характеристика места практики, описание основных видов деятельности).

Разделы и подразделы (сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики в соответствии с заданием или описание деятельности, выполняемой в процессе прохождения практики; достигнутые результаты).

Заключение (выводы о результатах практики и анализ возникших проблем).

Список литературы.

Приложения (по необходимости).

Отчет выполняется на листах формата А4. Поля: левое – 30 мм., верхнее – 20 мм., правое – 10 мм., нижнее – 20 мм. Отступ красной строки – 1,25. Шрифт – 14 TimesNewRoman, межстрочный интервал – 1,5. Объем работы не менее 10 страниц печатного текста. Нумерация страниц проставляется внизу справа. Каждый новый раздел (введение, задания на практику №1, 2 и 3, заключение и пр.) начинается с нового листа. Заголовок раздела (например, «1. Список источников и литературы») располагается по центру листа. Точки в конце заголовков не ставят. В конце работы приводится перечень фактически использованной литературы. Для правильного оформления библиографического списка необходимо свериться со списком рекомендуемой литературы в данном пособии.



## **КРИТЕРИИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК**

По окончании практики студент-практикант сдает все необходимые документы руководителю практики от университета. Кафедра проводит конференцию по итогам практики, в ходе которой практиканты защищают отчеты, докладывают комиссии основные результаты, информируют об основных умениях и навыках, приобретенных в период прохождения практики, высказывают предложения по дальнейшему совершенствованию организации практики.

При условии выполнении всех заданий по практике, написании отчета по указанным критериям и успешной его защиты, студент получает зачет с выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в комиссии, назначенной заведующим кафедрой в соответствии с приказом. В состав комиссии входят руководитель практики от университета, руководитель образовательной программы магистратуры и (в отдельных случаях) от предприятия (учреждения, организации). При выставлении итоговой оценки по результатам практики во внимание принимается отзыв (характеристика), полученная студентом от руководителя практики от предприятия. Оценки по практике приравниваются к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитываются при подведении итогов общей успеваемости обучающихся. Оценки по практике проставляются одновременно в экзаменационную ведомость и зачетную книжку руководителями практики.

Для обучающихся, проходящих практику, промежуточная аттестация проводится в течение 2-х недель после окончания практики (точная дата устанавливается деканатом).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики (не приступившие к прохождению практики), направляются на практику повторно. Повторное направление на практику осуществляется оформлением нового приказа.

Обучающиеся получившие неудовлетворительную оценку по итогам практики, считаются имеющими академическую задолженность. Обучающиеся обязаны ликвидировать академическую задолженность. Обучающемуся, имеющему академическую задолженность, должна быть предоставлена возможность пройти промежуточную аттестацию по практике не более двух раз. В указанный период не включаются время болезни обучающегося, нахождение его в академическом отпуске или отпуске по беременности и родам. Сроки прохождения обучающимся промежуточной аттестации определяются институтами, в соответствии с графиком пересдач. Если повторная промежуточная аттестация в целях ликвидации академической задолженности проводится во второй раз, то для ее проведения создается комиссия, утверждаемая распоряжением директора института в составе заместителя директора по учебной работе или заведующего кафедрой, руководителя практики и преподавателя кафедры.

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

### **Основная литература:**

1. Организация туристской деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, О.А. Карташева, И.В. Огаркова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 172 с.

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. - Ростов : Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил.

### **8.1.3. Методическая литература:**

1. Методические указания по организации и проведению производственной сервисной практики для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

2. Положение о порядке проведения практики Студентов образовательных учреждений ВПО. Приказ Минобра РФ от 25 марта 2003 г. № 1154.

3. ГОСТ Р 7.0.5 2008: Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления.

### **8.1.4. Интернет-ресурсы:**

1. Валеева Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Троицкий мост, 2015.— 194 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40895>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный

ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

6. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма [Электронный ресурс]/ Егоренков Л.И.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18797>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Особенности деятельности предприятия

2. Выполнение индивидуального задания. Оформить и обработать заказа клиента по подбору пакетного тура с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

3. Выполнение индивидуального задания. Разработать программу тура по заказу клиента с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

4. Выполнение индивидуального задания. Оформить деловую документацию по реализации туристского продукта: договор, памятку туристу, коммерческое предложение

Заключение

Список используемых источников

Приложение (при необходимости)