

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 07.06.2026 19:33:26  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6  
к образовательной программе

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**Б2.О.03(П) Организационно-управленческая практика**  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.04.02 Туризм  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

*«Индустрия делового и событийного туризма»*  
(наименование образовательной программы)

\_\_\_\_\_магистр \_\_\_\_\_  
(квалификация)

Очная/Заочная  
(форма обучения)

Год набора  
2026

Санкт – Петербург

**Автор(ы)-составитель(и) РПП:**

Доктор экономических наук, профессор кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса Морозова Марина Александровна

**Заведующий кафедрой:**

Доктор экономических наук, профессор кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса Морозова Марина Александровна

Рабочая программа практики **Б2.О.03(П) Организационно-управленческая практика** одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Протокол № 13 от «06» апреля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид, тип практики и способы ее проведения
2. Соотнесение результатов обучения по практике с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Объем и место практики в структуре образовательной программы
4. Содержание практики
5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации по практике
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практик
7. Материально-техническое обеспечение практики

## 1. Вид, тип практики и способы ее проведения

**Вид практики:** производственная практика

**Тип практики:** организационно-управленческая практика

**Способ проведения:** стационарная/ выездная

**Форма проведения практики:** концентрированная

## 2. Соотнесение результатов обучения по практике с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2.1 Практика Б2.О.03(П) «Организационно-управленческая практика» обеспечивает формирование следующих компетенций (частей компетенций):

Код и наименование компетенции*	Код и наименование индикатора достижения компетенции*	Код и наименование образовательного результата*
ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма	ОПК-1.1 Формирует технологическую концепцию туристского предприятия, управляет процессом внедрения технологических новаций и программного обеспечения в деятельность предприятий сферы туризма	ОПК-1.1. 3-1. Знает: принципы формирования технологической концепции туристского предприятия; современные технологии и программное обеспечение в сфере туризма, порядок их внедрения в деятельность организации ОПК-1.1. У-1. Умеет: разрабатывать и обосновывать технологическую концепцию туристского предприятия; управлять процессом внедрения технологических новаций и программных продуктов в деятельность предприятий сферы туризма ОПК-1.1. В-1. Владеет: методами формирования технологической концепции туристского предприятия; навыками управления процессом внедрения инновационных технологий в туристской отрасли
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и	ОПК-3.1. 3-1. Знает: национальные и международные стандарты качества в сфере туризма; методологию разработки и внедрения систем

	международными стандартами качества и оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий	менеджмента качества в туристских организациях ОПК-3.1. У-1. Умеет: разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов; оценивать качество оказания туристских услуг в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий ОПК-3.1. В-1. Владеет: методологией разработки и внедрения систем менеджмента качества; инструментами оценки качества услуг в туристской деятельности
ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	ОПК-4.1 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма, а также внедряет их в деятельность предприятий сферы туризма, в том числе с использованием сети Интернет	ОПК-4.1. З-1. Знает: методологию разработки маркетинговых стратегий и программ в сфере туризма; инструменты интернет-маркетинга и цифрового продвижения туристского продукта ОПК-4.1. У-1. Умеет: разрабатывать маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма; внедрять их в деятельность туристских предприятий, в том числе с использованием интернет-технологий ОПК-4.1. В-1. Владеет: инструментами разработки и реализации маркетинговых стратегий в туристской деятельности; методами продвижения туристского продукта, включая цифровые каналы коммуникации

*\*Заполняется на основании Приложения 1 к образовательной программе*

### **3. Объем и место практики в структуре образовательной программы**

#### ***Очная форма обучения***

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов (1 з.е. = 36 акад. часов).

Вид работы	Трудоемкость (акад. часов)
Общая трудоемкость	216
Контактная работа с преподавателем (всего)	11
– занятия семинарского типа (практические, консультации)	2 ч – консультации
Самостоятельная работа	205
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

#### *Заочная форма обучения*

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов (1 з.е. = 36 акад. часов).

Вид работы	Трудоемкость (акад. часов)
Общая трудоемкость	216
Контактная работа с преподавателем (всего)	2
– занятия семинарского типа (практические, консультации)	2 ч – консультация
Самостоятельная работа	210
Контроль	4
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

#### **Место практики в структуре ОП ВО**

Дисциплина (практика) Б2.О.03(П) «Организационно-управленческая практика» относится к блоку Б.2 «Практика» учебного плана магистратуры по направлению 43.04.02 Туризм (уровень магистратуры). Направленность (профиль) «Индустрия делового и событийного туризма».

Практика реализуется на 2 курсе в 4 семестре (продолжительность 4 недели)

Связь с другими дисциплинами и практиками:

Освоение базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин Блока 1:

Б1.О.07 Проектное управление в деловом и событийном туризме / Project management in business and event tourism

Б1.О.08 Стандартизация и сертификация туристских услуг / Standardization and certification of tourist services

Б1.В.02 Особенности обслуживания премиального сегмента делового и событийного туризма / Features of servicing the premium segment of business and event tourism

Б1.В.04 Инновационные технологии организации и проведения крупных мероприятий / Innovative technologies for organizing and holding major events

Б1.В.05 Технология персональной эффективности / Technology of personal effectiveness

В свою очередь, содержание НИР является основой для: успешного написания курсовой работы по дисциплине

Б2.В.03(Пд) Преддипломная практика

Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий (ДОТ) осуществляется через портал LMS РАНХиГС. Все формы текущего контроля и промежуточной аттестации, проводимые в ДОТ, оцениваются в электронной среде. Регламент доступа к материалам и выполнения заданий устанавливается в СДО.

## 4. Содержание практики

### *Очная форма обучения*

Период	Этапы периоды) практики	Виды работ	Трудоемкость, ак.ч	
			Конт. раб	Сам.раб
2 курс, 4 семестр	Подготовительный этап, включающий организационное собрание инструктаж по технике безопасности.	Знакомство с местом прохождения практики с целью изучения системы управления, масштабов и организационно-правовой формы организации, истории организации. Проводится собрание, на котором выдается направление на практику, подписанный обеими сторонами экземпляр договора, индивидуальное задание руководителя практики, план-график, дневник практики. Перед	2	30

		<p>практикой проводится инструктаж по технике безопасности, после которого студент расписывается в журнале по технике безопасности. В период практики в качестве практикантов на рабочие места на студентов распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, с которыми они должны быть ознакомлены в установленном в организации порядке.</p>		
2 курс, 4 семестр	<p>Исследовательский этап, включающий изучение документов организации и ее деятельности, а также личные наблюдения практиканта.</p>	<p>Ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными направлениями деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ознакомление с учредительными документами организации, уставом, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями;</li> <li>-изучение основных видов деятельности, видов предоставляемых услуг, выполняемых работ;</li> <li>-изучение организационной структуры управления предприятия туристической индустрии;</li> <li>-ознакомление с организационно-правовой формой предприятий туризма, с законами, постановлениями, регламентирующими их деятельность и представление услуг;</li> <li>-изучение нормативно-правового регулирования;</li> <li>- регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб);</li> <li>-эффективность деятельности предприятия;</li> <li>-стратегические цели и основные стратегии;</li> <li>-выполнение сравнительного анализа мировой и российской практики развития туризма, оценка роли организации на рынке</li> </ul>	2	30

		<p>туристических услуг Санкт-Петербурга и Ленинградской области;</p> <p>-ознакомление с содержанием и оформлением договоров с партнерами и туристами;</p> <p>-изучение внешней и внутренней среды организации, проведение SWOT-анализа;</p> <p>-основные проблемы и опасности для предприятия, вызываемые внешней средой;</p> <p>- изучение способов продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий;</p> <p>- изучение способов разработки и внедрения инноваций в планируемые туристские продукты.</p>		
2 курс, 4 семестр	<p>Аналитический этап. Анализ организационной и управленческой стратегии предприятия</p>	<p>-ознакомление с организационными основами функционирования туристских организаций, собственностью, рыночным регулированием в туризме;</p> <p>- ознакомление с особенностями бизнес-процессов и процессов менеджмента предприятия;</p> <p>- осуществление кадровой политики туристского предприятия – механизмы стимулирования труда, поощрения сотрудников;</p> <p>- анализ эффективности стратегического планирования деятельности туристского предприятия;</p> <p>- анализ эффективности информационной системы туристского предприятия;</p> <p>- ознакомление с инновациями, внедряемыми в последнее время на туристском предприятии.</p>	3	40
2 курс, 4 семестр	<p>Заключительный этап. Систематизация фактического материала с целью</p>	<p>Отчет по производственной практике составляется на основе первичных материалов, полученных при изучении деятельности конкретного предприятия. Материал должен быть изложен четко, последовательно, разделен на разделы и подразделы. Содержание отчета индивидуализируется в</p>	2 (консультация)	50

	оформлены отчета по практике, защита результатов на предприятии и	зависимости от места прохождения практики. Предлагается примерное содержание отчета, место ее прохождения - туристская фирма. По окончании практики руководители проверяют отчеты и записывают в дневник студентов свой отзыв о прохождении практики.		
2 курс, 4 семестр	Подготовка отчета по практике и защита	Написание и оформление результатов, полученных за период практики. Подготовка доклада. Защита результатов производственной практики		30
			2 (защита отчёта)	25
Итого			Контактная работа: 11 (2 ч. консультация) Самостоятельная работа: 205 Всего: 216	

### *Заочная форма обучения*

Период	Этапы периоды) практики	Виды работ	Трудоемкость, ак.ч	
			Конт. раб	Сам.раб
2 курс, 4 семестр	Подготовительный этап, включающий организационное собрание инструктаж по технике	Знакомство с местом прохождения практики с целью изучения системы управления, масштабов и организационно-правовой формы организации, истории организации. Проводится собрание, на котором выдается направление на практику, подписанный обеими сторонами экземпляр договора, индивидуальное задание руководителя практики, план-		30

	<p>безопасности.</p>	<p>график, дневник практики. Перед практикой проводится инструктаж по технике безопасности, после которого студент расписывается в журнале по технике безопасности. В период практики в качестве практикантов на рабочие места на студентов распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, с которыми они должны быть ознакомлены в установленном в организации порядке.</p>		
<p>2 курс, 4 семестр</p>	<p>Исследовательский этап, включающий изучение документов организации и ее деятельности, а также личные наблюдения практиканта.</p>	<p>Ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными направлениями деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ознакомление с учредительными документами организации, уставом, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями;</li> <li>-изучение основных видов деятельности, видов предоставляемых услуг, выполняемых работ;</li> <li>-изучение организационной структуры управления предприятия туристической индустрии;</li> <li>-ознакомление с организационно-правовой формой предприятий туризма, с законами, постановлениями, регламентирующими их деятельность и представление услуг;</li> <li>-изучение нормативно-правового регулирования;</li> <li>- регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб);</li> <li>-эффективность деятельности предприятия;</li> <li>-стратегические цели и основные стратегии;</li> <li>-выполнение сравнительного анализа мировой и российской практики развития туризма, оценка</li> </ul>	<p>30</p>	

		<p>роли организации на рынке туристических услуг Санкт-Петербурга и Ленинградской области;</p> <p>-ознакомление с содержанием и оформлением договоров с партнерами и туристами;</p> <p>-изучение внешней и внутренней среды организации, проведение SWOT-анализа;</p> <p>-основные проблемы и опасности для предприятия, вызываемые внешней средой;</p> <p>- изучение способов продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий;</p> <p>- изучение способов разработки и внедрения инноваций в планируемые туристские продукты.</p>		
3 курс, 5 семестр	<p>Аналитический этап.</p> <p>Анализ организационной и управленческой стратегии предприятия</p>	<p>-ознакомление с организационными основами функционирования туристских организаций, собственностью, рыночным регулированием в туризме;</p> <p>- ознакомление с особенностями бизнес-процессов и процессов менеджмента предприятия;</p> <p>- осуществление кадровой политики туристского предприятия – механизмы стимулирования труда, поощрения сотрудников;</p> <p>- анализ эффективности стратегического планирования деятельности туристского предприятия;</p> <p>- анализ эффективности информационной системы туристского предприятия;</p> <p>- ознакомление с инновациями, внедряемыми в последнее время на туристском предприятии.</p>	-	40
3 курс, 5 семестр	<p>Заключительный этап.</p> <p>Систематизация фактического материала с целью</p>	<p>Отчет по производственной практике составляется на основе первичных материалов, полученных при изучении деятельности конкретного предприятия. Материал должен быть изложен четко, последовательно, разделен на разделы и подразделы. Содержание</p>	2 (консультация)	50

	оформлен я отчета по практике, защита результатов на предприяти и	отчета индивидуализируется в зависимости от места прохождения практики. Предлагается примерное содержание отчета, место ее прохождения - туристская фирма. По окончании практики руководители проверяют отчеты и записывают в дневник студентов свой отзыв о прохождении практики.		
3 курс, 5 семестр	Подготовка отчета по практике и защита	Написание и оформление результатов, полученных за период практики. Подготовка доклада. Защита результатов производственной практики		30
			2 (защита отчёта)	25
Итого			Контактная работа: 11 Самостоятельная работа: 205 Всего: 216	

## 5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации по практике

**Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.**

**Промежуточная аттестация проводится в форме защиты отчета по практике с применением следующих методов (средств):**

Промежуточная аттестация проводится в устной форме, используются вопросы, направленные на выявление понимания студентом основных принципиальных положений, категорий и понятий в соответствии с профилем обучения и полученным заданием на практику. По результату защиты отчета выставляется дифференцированный зачет.

По результатам практики студент после окончания практики предоставляет руководителю практики, следующие отчетные документы по практике:

- дневник практики;
- отчет по практике.

Основные требования к дневнику практики:

- дневник должен быть заполнен по форме и аккуратно;
- содержит сроки прохождения практики, ежедневные записи в строгом соответствии с программой и планом-заданием на практику.

Отчетным документом студента о прохождении практики являются **Отчет о прохождении практики**, в котором обобщаются итоги практики.

**Отчет о прохождении практики** – это документ, который отражает выполнение программы практики, индивидуального задания, содержит полученные данные, их анализ, выводы и вытекающие из них практические рекомендации

**Объем отчета** (текстовая часть, без учета приложений) – 15-20 страниц печатного текста, формата А4. Текст подготавливается с использованием текстового редактора Microsoft Word (или аналога) через 1,5 интервал, с применением 14 размера шрифта Times New Roman. Отчет брошюруется в папку со скоросшивателем.

Формами промежуточной аттестации является составление и защита отчета по итогам производственной практики – зачет с оценкой.

### **Структура, содержание и общие требования к оформлению отчета:**

Отчёт включает в себя:

- титульный лист;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список используемой литературы;
- приложения.

Текст отчета оформляется в соответствии с требованиями Института магистратуры по оформлению отчетов по практике. В отчете следует грамотно, по возможности кратко, обобщить результаты организационно-управленческой практики.

Во «Введении» следует отразить цель, место, дата начала и продолжительность практики, краткий перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики.

В «Основной части» отчета дается описание организации работы в процессе практики, описание практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики (характеристика организационной структуры, производственной структуры, внешней и внутренней среды организации, должностных инструкций и техники безопасности, учетной политики, первичного учета, анализа финансового состояния организации и основных экономических показателей, тенденций развития предприятия), перечень невыполненных заданий и неотработанных запланированных вопросов с указанием причин.

Основная часть содержит две главы.

В «Заключении» необходимо описать навыки и умения, приобретенные за время практики; дать предложения по совершенствованию организации работы предприятия; сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики.

В разделе «Список используемой литературы» в соответствии с требованиями действующих стандартов по библиографическому описанию следует привести перечень литературных, законодательных и нормативно-справочных источников, использованных при написании отчета. Список использованных источников группировать в определённой последовательности.

В «Приложении» можно привести организационную структуру управления; предложенную оптимизированную структуру управления; формы отчетности; документы и положения о деятельности исследуемого предприятия, на которые магистрант ссылается в своем отчете, а также другие материалы, которые он считает нужным включить в отчет.

К текстовой части отчёта необходимо приложить таблицы, схемы, первичные документы по планированию, учету и отчетности, чертежи, фотографии, образцы используемой документации.

Все страницы, таблицы, иллюстративный материал в отчёте должны иметь нумерацию, приведение списка используемой литературы.

К отчету о прохождении Практики прикладывается задание на практику и отзыв руководителя практики от организации, заверенный печатью организации.

Задание на практику включает ее цели и задачи, а также индивидуальное задание, которое формулируется руководителем практики от вуза или руководителем образовательного направления.

Отзыв руководителя практики от организации-базы практики, содержит информацию, характеризующую практиканта и оценку результатов практики.

Отчёт должен быть написан четко, разборчиво, на одной стороне листа с полями, снабжен необходимыми диаграммами, графиками и таблицами.

К отчету должны быть приложены материалы, собранные и проанализированные за время прохождения практики, список библиографии по теме магистерской диссертации; текст подготовленной статьи (доклада) по теме диссертации; отзыв руководителя практики от кафедры о работе магистранта в период практики с рекомендованной оценкой; отзыв из организации, в которой проходила практика магистранта.

Магистрант представляет отчет по практике не позднее пяти дней после окончания практики (включая выходные и праздничные дни) научному руководителю.

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

1. Дневник практики - это специфическая форма письменных работ, позволяющая студенту вести подробную запись своих действий во время прохождения практики; это основной источник сведений о прохождении студентом практики и материал к написанию отчета.

2. Содержание отчета о прохождении практики - это специфическая форма письменной работы, позволяющая студенту обобщить свои знания, умения и навыки, приобретенные за время прохождения практики. Отчет является основным документом, характеризующим работу студента во время практики. Отчеты по производственной практике готовятся индивидуально. Цель отчета - осознать и зафиксировать компетенции, приобретенные студентом в результате освоения теоретических курсов и полученные им при прохождении практики. Отчет о прохождении практики составляется в соответствии с программой практики и содержит общие вопросы и сведения о конкретно выполненной студентом работе, а также выводы и рекомендации. Основное содержание отчета составляет развернутое описание выполнения программы практики, со ссылками на использованные в ходе прохождения практики материалы (нормативные акты, должностные инструкции, аналитические обзоры и т.п.).

### **Студент к защите практики должен представить:**

- Индивидуальное задание (*Приложение 1*)
- Отзыв о работе обучающегося в период прохождения практики (*Приложение 2*)
- Титул отчета (*Приложение 3*).

### **В процессе прохождения практики студент обязан:**

- изучить работу организации в соответствии с полученным заданием;
- принимать участие в работе коллектива организации (выполнять разовые производственные задания и поручения) для выработки навыков учебной работы (организация и выполнение учетной, аналитической, плановой работы, различных управленческих функций, выполнения функций специалистов);
- собрать необходимые данные для выполнения индивидуального задания в соответствии с темой магистерской работы;
- составить отчёт о прохождении практики в соответствии с выше приведенными требованиями.

Магистрант обязан собирать необходимые материалы в виде выписок и копий исходной документации, заполненных бланков отчётности (если это разрешено

руководителем практики от организации), использовать методы интервьюирования, анализа, на этой основе осуществлять необходимые расчёты, устанавливать структурные взаимосвязи, использовать методы моделирования.

Защита отчета о прохождении практики может быть проведена в форме индивидуального собеседования с руководителем практики или в форме выступления на методическом семинаре/заседании кафедры при участии руководителей практики. В обсуждении материалов принимают участие другие магистранты группы. При защите результатов практики магистрант докладывает о ее результатах, отвечает на поставленные вопросы, высказывает собственные выводы и предложения. По итогам защиты отчета по производственной практике магистрант получает дифференцированный зачет (или оценку).

### **Перечень вопросов открытого типа к зачету с оценкой по практике**

- 1. Охарактеризуйте систему стратегического и оперативного планирования в туристской организации, где вы проходили практику.**  
Какие виды планов разрабатываются (стратегический, тактический, операционный)? Как осуществляется их согласование? Приведите пример плана продаж на месяц и механизма его корректировки.
- 2. Опишите порядок формирования и утверждения бюджета туроператора (турагентства).**  
Какие статьи доходов и расходов вы фиксировали? Как контролируется исполнение бюджета? Какие отклонения считаются критическими?
- 3. Как организована система внутреннего контроля качества обслуживания туристов на предприятии?**  
Какие инструменты (проверка документов перед выездом, оценка работы гидов, обратная связь от туристов) используются? Приведите пример предупреждения конфликтной ситуации благодаря внутреннему контролю.
- 4. Составьте алгоритм взаимодействия туристской фирмы с транспортной компанией (авиаперевозчиком, автобусным парком).**  
Какие договорные отношения, заявки, акты сверки вы оформляли? Какие риски для турфирмы возникают при срыве перевозки и как управление минимизирует эти риски?
- 5. Проанализируйте систему мотивации линейного персонала (менеджеров по продажам, агентов по бронированию) на примере организации практики.**  
Какие КРІ используются (объем продаж, конверсия, количество рекламаций)? Справедлива ли система? Предложите изменения для повышения эффективности труда.
- 6. Опишите процедуру проведения оперативных совещаний (планёрок) в туристской фирме.**  
Как часто они проводятся, кто участвует, какие вопросы решаются? Приведите конкретные решения, принятые на таком совещании, и их последствия.
- 7. Какие стили управления вы наблюдали у руководителей отделов или директора фирмы?**  
Приведите примеры авторитарного, демократического или либерального стиля. Как стиль управления влияет на климат в коллективе и качество обслуживания туристов?
- 8. Разработайте регламент взаимодействия между отделом продаж и отделом разработки туров (продукт-менеджментом).**  
Какие документы, сроки и ответственные должны быть закреплены? Какие «узкие места» в коммуникации вы выявили на практике и как их можно устранить?
- 9. Опишите систему адаптации новых сотрудников в туристской компании.**  
С какими программами введения в должность вы столкнулись? Оцените их

- эффективность. Предложите улучшения (наставничество, электронный справочник новичка, buddy-система).
10. **Как организована работа с рекламациями и претензиями туристов на уровне управления?**  
Каков алгоритм приёма, рассмотрения и удовлетворения претензий? Какие полномочия имеет менеджер для урегулирования конфликта на месте? Приведите пример из практики.
  11. **Проведите анализ эффективности организационной структуры туристского предприятия.**  
Используйте критерии: быстрота принятия решений, дублирование функций, нагрузка на руководителей. Предложите вариант реорганизации (например, переход от линейно-функциональной к матричной структуре).
  12. **Опишите порядок проведения инвентаризации и контроля за использованием бланков строгой отчётности (путёвки, ваучеры, договоры).**  
Как фиксируется выдача, возврат и списание? Какие меры применяются при утрате? Какие нормативные акты регулируют эту деятельность?
  13. **Какие информационные системы управления (ERP, CRM, специализированные туристские программы) используются в организации?**  
Оцените их функциональность для планирования ресурсов, учёта клиентов, управления продажами. Какие доработки вы бы предложили?
  14. **Как осуществляется управление временем (тайм-менеджмент) сотрудников туристской фирмы?**  
Используются ли методы приоритизации (матрица Эйзенхауэра, диаграмма Ганта)? Как вы планировали свой рабочий день во время практики? Какие потери времени выявили?
  15. **Предложите проект изменений в системе управления текучестью кадров в туристской организации.**  
Какие причины текучести вы определили (низкая оплата, отсутствие карьерного роста, стресс)? Какие управленческие решения (ротация, обучение, пересмотр КРП) позволят снизить текучесть среди менеджеров по туризму?

### Шкала оценивания

Оценка соответствия с формой аттестации		Формулировка требований к степени освоения практики
ЗАЧТЕНО	ОТЛИЧНО	Самостоятельно проводит сбор, анализ и верификацию первичных данных о туристской деятельности (турпоток, география поездок, спрос на туристские услуги, загрузка туристских маршрутов). Осуществляет декомпозицию туристского продукта на структурные элементы (транспорт, размещение, питание, экскурсионная программа, страхование). Устанавливает иерархические и функциональные связи между субъектами туристской индустрии (туроператоры, турагенты, поставщики услуг, органы управления туризмом). Самостоятельно презентует результаты анализа туристской деятельности: выявленные проблемы рынка, рекомендации по продвижению, проект туристского продукта перед коллективом (руководством туристской компании, коллегами по практике, заказчиком). Демонстрирует

		<p>несколько схем позиционирования результатов разработки туристского продукта (дорожная карта тура, презентация для турагентов, буклет для туристов, финансово-экономическое обоснование). Ориентируется в теоретических основах группового взаимодействия в туристской деятельности (работа в составе проектной команды при разработке тура, взаимодействие с гидами-переводчиками и сопровождающими). Анализирует туристскую группу с точки зрения социально-психологических характеристик (возраст, интересы, мотивация поездки, ожидания от тура, конфликтный потенциал). Позиционирует себя в структуре туристского предприятия (менеджер по туризму, специалист по въездному/выездному туризму, агент по бронированию). Применяет групповые методы взаимодействия в зависимости от поставленной задачи (распределение функций при формировании тура, координация действий при организации экскурсионного обслуживания, взаимодействие с принимающей стороной). Умеет охарактеризовать результаты деятельности специалиста в сфере туризма в конкретных условиях (тип туризма – въездной/выездной/внутренний, сегмент рынка – массовый/индивидуальный/специализированный, регион деятельности). Знает основные возможности привлечения информационных технологий в профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма (GDS/CRS системы бронирования, онлайн-платформы продаж, туристские порталы, геоинформационные системы для разработки маршрутов, системы управления отношениями с клиентами CRM). Проводит критическую оценку эффективности полученного и планируемого образования для работы в туристской индустрии. Умеет реализовать полученные навыки в профессиональной деятельности (формирование тура, расчёт стоимости путёвки, заключение договоров с контрагентами, обработка заявок туристов, ведение претензионной работы). Умеет следовать профессиональным нормам поведения в туристском бизнесе (этика взаимодействия с туристом, стандарты обслуживания, правила работы с конфликтными ситуациями в поездке). Демонстрирует понимание ответственности в процессе принятия профессиональных решений (безопасность туристов, качество предоставляемых услуг, соблюдение законодательства о туристской деятельности).</p>
--	--	--

		<p>Умеет содержательно реферировать текст нормативно-правовых актов в сфере туризма (ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», правила оказания услуг, регламенты въезда/выезда). Знает основные принципы изложения экспертного мнения по вопросам туристского рынка (оценка перспектив направления, анализ конкурентной среды, прогнозирование спроса). Знает основные компоненты критического анализа первоисточников (отраслевые обзоры, статистика туристских потоков, данные ассоциаций туроператоров, отзывы туристов). Умеет выделять цель, задачи, предмет, объект исследования применительно к туристской деятельности (сегмент рынка, туристский продукт, туристский маршрут, дестинация). Умеет выделять и оценивать интересы ключевых акторов туристского рынка (туристы, туроператоры, турагенты, поставщики услуг (гостиницы, авиакомпании, музеи), регулирующие органы, туристские ассоциации). Активно использует инструментарий прикладного анализа для оценки эффективности туристской деятельности (SWOT-анализ туристской дестинации, ABC-анализ туристских продуктов, анализ конкурентной среды, расчёт себестоимости тура, оценка рентабельности туристского направления, анализ туристских потоков).</p>
ЗАЧТЕНО	ХОРОШО	<p>Проводит сбор и оценку достоверности собранной информации о туристской деятельности. Частично осуществляет декомпозицию туристского продукта на структурные элементы. Устанавливает иерархические и функциональные связи между субъектами туристской индустрии. Презентует собственные результаты анализа туристской деятельности перед коллективом. Демонстрирует несколько схем позиционирования результатов разработки туристского продукта. Ориентируется в теоретических основах группового взаимодействия в туристской деятельности. Анализирует туристскую группу с точки зрения социально-психологических характеристик. Позиционирует себя в структуре туристского предприятия. Применяет групповые методы взаимодействия в зависимости от поставленной задачи. Умеет охарактеризовать результаты деятельности специалиста в сфере туризма в конкретных условиях. Знает основные возможности привлечения информационных технологий в профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма. Проводит</p>

		<p>критическую оценку эффективности полученного и планируемого образования для работы в туристской индустрии. Умеет реализовать полученные навыки в профессиональной деятельности. Умеет следовать профессиональным нормам поведения в туристском бизнесе. Демонстрирует понимание ответственности в процессе принятия профессиональных решений. Умеет содержательно реферировать текст нормативно-правовых актов в сфере туризма. Знает основные принципы изложения экспертного мнения по вопросам туристского рынка. Знает основные компоненты критического анализа первоисточников. Частично умеет выделять цель, задачи, предмет, объект исследования применительно к туристской деятельности. Частично умеет выделять и оценивать интересы ключевых акторов туристского рынка. Частично использует инструментарий прикладного анализа для оценки эффективности туристской деятельности.</p>
ЗАЧТЕНО	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	<p>Проводит сбор и оценку достоверности собранной информации о туристской деятельности. Частично осуществляет декомпозицию туристского продукта на структурные элементы. Затрудняется в установлении иерархических и функциональных связей между субъектами туристской индустрии. Презентует собственные результаты анализа туристской деятельности перед коллективом. Не способен демонстрировать несколько схем позиционирования результатов разработки туристского продукта. Не ориентируется в теоретических основах группового взаимодействия в туристской деятельности. Не способен анализировать туристскую группу с точки зрения социально-психологических характеристик. Позиционирует себя в структуре туристского предприятия. Применяет групповые методы взаимодействия в зависимости от поставленной задачи. Не способен охарактеризовать результаты деятельности специалиста в сфере туризма в конкретных условиях. Знает основные возможности привлечения информационных технологий в профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма. Не способен дать критическую оценку эффективности полученного и планируемого образования для работы в туристской индустрии. Умеет реализовать полученные навыки в профессиональной деятельности. Умеет следовать профессиональным нормам поведения в туристском бизнесе.</p>

		Демонстрирует понимание ответственности в процессе принятия профессиональных решений. Частично умеет содержательно реферировать текст нормативно-правовых актов в сфере туризма. Знает основные принципы изложения экспертного мнения по вопросам туристского рынка. Частично знает основные компоненты критического анализа первоисточников. Частично умеет выделять цель, задачи, предмет, объект исследования применительно к туристской деятельности. Частично умеет выделять и оценивать интересы ключевых акторов туристского рынка. Частично использует инструментарий прикладного анализа для оценки эффективности туристской деятельности.
НЕ ЗАЧТЕНО	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Оценка «Не зачтено – неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не демонстрирует обозначенных навыков и компетенций в сфере туризма, не способен провести сбор и анализ информации о туристской деятельности, не ориентируется в структуре туристского продукта и связях между субъектами туристской индустрии, не владеет базовым инструментарием прикладного анализа (расчёт себестоимости тура, SWOT-анализ дестинации, анализ турпотоков), не может презентовать результаты своей работы и не следует профессиональным нормам поведения в туристском бизнесе.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практик

### Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / под ред. проф. В. А. Квартальнова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 366 с. — (Высшее образование). — Режим доступа: <https://urait.ru> (дата обращения: 21.05.2026).

Борблик, Е.А. Менеджмент в туристической индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Борблик. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 220 с. — Режим доступа: <https://znanium.ru> (дата обращения: 21.05.2026).

Деревянкина, О.М., Подлегаева, Т.В. Менеджмент в туризме и гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / О.М. Деревянкина, Т.В. Подлегаева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: КноРус, 2026. — 350 с. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 21.05.2026).

### **Дополнительная литература**

Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.В. Дмитриев, Л.Н. Иванова-Швец. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 260 с. — Режим доступа: <https://znanium.ru> (дата обращения: 21.05.2026).

Чхотуа, И.З. Стратегическое управление в сфере туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.З. Чхотуа; МГУ имени М.В. Ломоносова. — Москва: Экономический факультет МГУ, 2026. — 180 с. — Режим доступа: <https://mse.msu.ru> (дата обращения: 21.05.2026).

Коль, О.Д. Маркетинг в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / О.Д. Коль. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 342 с. — Режим доступа: <https://urait.ru> (дата обращения: 21.05.2026).

Купцова, Е.В. Бизнес-планирование в туризме [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / Е.В. Купцова; отв. ред. А.А. Степанов. — Москва: Юрайт, 2025. — 435 с. — (Высшее образование). — Режим доступа: <https://urait.ru> (дата обращения: 21.05.2026).

Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме [Электронный ресурс]: учебник для вузов / Г.М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 397 с. — Режим доступа: <https://urait.ru> (дата обращения: 21.05.2026).

### **Нормативные правовые документы.**

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 29.12.2025). — URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (дата обращения: 21.05.2026).

Федеральный закон от 29.12.2025 № 553-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»" (уточняет понятие туристского продукта, вступает в силу с 1 марта 2026 г.). — URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 21.05.2026).

Федеральный закон от 02.05.2026 № 132-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (в части совершенствования правового регулирования туристской деятельности, вступает в силу с 1 сентября 2026 г.). — URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 21.05.2026).

Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации" (Новые правила, действуют с 1 марта 2026 года). – URL: <http://government.ru/docs/> (дата обращения: 21.05.2026).<http://government.ru/docs/>

### **Интернет-ресурсы**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapra.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»

- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»

- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «ИстВью»

- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»

- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ

Англоязычные ресурсы

EBSCO Publishing- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно – популярных журналов.

### **7. Материально-техническое обеспечение практики**

В процессе организации практики включается программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Мультимедийные технологии, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами. Это позволяет руководителям экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем. Дистанционная форма консультаций во время прохождения конкретных этапов практики и подготовки отчета. Компьютерные технологии и программные продукты, необходимые для сбора и систематизации информации, разработки планов и т.д. Интернетсервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебнометодические материалы). Кроме вышечисленных ресурсов, используются следующие информационные

справочные системы: <http://uristy.ucoz.ru/>; <http://www.garant.ru/>;  
<http://www.kodeks.ru/> и другие.

№п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ- филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса  
Направление подготовки 43.04.02 «Туризм»  
Профиль «Индустрия делового и событийного туризма»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**  
на Б2.В.01 (П) Научно-исследовательская работа

Для \_\_\_\_\_  
(ФИО студента)

Студента \_\_\_\_\_ курса учебная группа № \_\_\_\_\_

Место прохождения практики

\_\_\_\_\_  
(указывается полное наименование структурного подразделения Института/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

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

Цель прохождения практики:

Задачи практики: \_\_\_\_\_

Содержание практики, вопросы, подлежащие изучению и отрабатываемые элементы практической подготовки: \_\_\_\_\_

Планируемые результаты практики: \_\_\_\_\_

Рассмотрено на заседании кафедры \_\_\_\_\_  
(протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_)

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
Руководитель по практической подготовке от  
профильной организации

\_\_\_\_\_  
Руководитель по практической подготовке от  
Института

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Задание принято к исполнению \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись студента)

**ОТЗЫВ**  
**о работе студента в период прохождения практики**

Студент \_\_\_\_\_  
(ФИО студента)

Института/факультета \_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения)

проходил практику **Б2.В.01 (П) Научно-исследовательская работа**

в период с « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

в \_\_\_\_\_  
(наименование профильной организации с указанием структурного подразделения)

в качестве \_\_\_\_\_  
(должность)

В период прохождения практики \_\_\_\_\_  
(ФИО студента)

поручалось решение следующих задач:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

В период прохождения практики студент проявил \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(практические навыки, активность, дисциплина, помощь профильной организации, качество и достаточность собранного материала для отчета и выполнения работ, поощрения и т.п.)

Результаты практической работы студента \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран полностью, иное)

Считаю, что по итогам практики студент может (не может) быть допущен к защите отчета по практике.

\_\_\_\_\_  
(Должность руководителя по практической подготовке от организации)

(подпись)

(И.О. Фамилия)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
М.П.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ- филиал РАНХиГС**

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса  
Направление подготовки 43.04.02 «Туризм»  
Профиль «Индустрия делового и событийного туризма»

**ОТЧЕТ  
о прохождении практики  
Б2.В.01 (П) Научно-исследовательская работа**

\_\_\_\_\_ (ФИО студента)

\_\_\_\_\_ курс обучения учебная группа № \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указывается полное наименование структурного подразделения Института/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководители по практической подготовке:

От Института \_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия) (должность)

От профильной организации \_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия) (должность)

Отчет подготовлен \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

Санкт-Петербург, 20\_\_ г.

## **Структура, содержание и общие требования к оформлению отчета**

1. Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время прохождения практики. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности студента.
2. Отчет состоит из титульного листа, оглавления, общей части (цель и задачи практики, описание структуры организации, основные направления деятельности организации и функции подразделения, в котором проходила практика, описание проекта, по которому студент проводил исследование согласно индивидуальному заданию, описание содержания и результатов работы, выполненной во время практики, основные выводы по результатам прохождения практики, а также иные сведения по практике), заключения, списка использованных источников и литературы, приложений (при наличии).
3. В качестве приложений в отчет могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных студентом в период прохождения практики.
4. Текст отчета предоставляется в печатном виде на листах формата А4, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое – 15мм, левое – 30 мм, выравнивание текста по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета должен составлять 15 - 25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта Times New Roman.
5. По итогам защиты отчета по практике для всех направлений и специальностей всех форм обучения выставляется дифференцированная оценка.