

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 07.06.2026 19:41:15
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)

43.04.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки/специальности)

«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»
(наименование образовательной программы)

_____магистр _____
(квалификация)

Очная/Заочная
(форма обучения)

Год набора
2026

Санкт – Петербург

Автор(ы)-составитель(и) РПП:

Кандидат экономических наук, доцент кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса Погорелов Николай Владимирович

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 международными стандартами качества и	ОПК-3.1. 3-1. Знает: национальные и международные стандарты качества в сфере туризма; методологию разработки и внедрения систем менеджмента качества в туристских организациях

	оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий	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 43.04.03

Гостиничное дело (уровень магистратуры). Направленность (профиль) «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса».

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

Связь с другими дисциплинами и практиками:

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

Б1.О.07 Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания / Organization of project activities in the field of hospitality and catering

Б1.О.08 Методология и методы исследований в сфере гостеприимства

Б1.В.02 Технологии продвижения гостиничного продукта / Hotel product promotion technologies

Б1.В.04 Сетевые формы организации в сфере гостеприимства / Network forms of organization in the field of hospitality

Б1.В.05 Стратегическое управление гостиничной деятельностью / Strategic management of hotel activities

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	Подготовит ельный этап, включающ ий организаци онное 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	2	30

	безопасности.	руководителя практики, план-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.		
2 курс, 4 семестр	Исследовательский этап, включающий изучение документов организации и ее деятельности, а также личные наблюдения практиканта.	<p>Ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными направлениями деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ознакомление с учредительными документами организации, уставом, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями; -изучение основных видов деятельности, видов предоставляемых услуг, выполняемых работ; -изучение организационной структуры управления предприятия туристической индустрии; -ознакомление с организационно-правовой формой предприятий туризма, с законами, постановлениями, регламентирующими их деятельность и представление услуг; -изучение нормативно-правового регулирования; - регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб); -эффективность деятельности предприятия; -стратегические цели и основные стратегии; -выполнение сравнительного анализа мировой и российской 	2	30

		<p>практики развития туризма, оценка 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>		
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; - 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</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</p>	2 (консультация)	50

	материала с целью оформления отчета по практике, защита результатов на предприятии и	разделы и подразделы. Содержание 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.		
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	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,		30

	по технике безопасности.	индивидуальное задание руководителя практики, план-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.		
2 курс, 4 семестр	Исследовательский этап, включающий изучение документов организации и ее деятельности, а также личные наблюдения практиканта.	<p>Ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными направлениями деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ознакомление с учредительными документами организации, уставом, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями; -изучение основных видов деятельности, видов предоставляемых услуг, выполняемых работ; -изучение организационной структуры управления предприятия туристической индустрии; -ознакомление с организационно-правовой формой предприятий туризма, с законами, постановлениями, регламентирующими их деятельность и представление услуг; -изучение нормативно-правового регулирования; - регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб); -эффективность деятельности предприятия; -стратегические цели и основные стратегии; 		30

		<p>-выполнение сравнительного анализа мировой и российской практики развития туризма, оценка 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	Аналитический этап. Анализ организационной и управленческой стратегии предприятия	<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	Заключительный этап. Систематизация	Отчет по производственной практике составляется на основе первичных материалов, полученных при изучении деятельности конкретного предприятия.	2 (консультация)	50

	фактического материала с целью оформления отчета по практике, защита результатов на предприятии и	Материал должен быть изложен четко, последовательно, разделен на разделы и подразделы. Содержание 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 гостинице, где вы проходили практику.** Какие виды планов разрабатываются (стратегический по развитию отеля, тактический по загрузке, операционный по смене)? Как осуществляется их согласование? Приведите пример плана продаж номеров на месяц и механизма его корректировки при падении спроса.
- 2. Опишите порядок формирования и утверждения бюджета гостиничного предприятия.** Какие статьи доходов (доходы от номерного фонда, питания, дополнительных услуг) и расходов (ФОТ, коммунальные платежи, закупка текстиля, химии) вы фиксировали? Как контролируется исполнение бюджета? Какие отклонения считаются критическими для отеля?
- 3. Как организована система внутреннего контроля качества обслуживания гостей в отеле?** Какие инструменты (аудит чистоты номеров, тайный гость, оценка работы персонала ресепшн, анализ отзывов на ОТА) используются? Приведите пример предупреждения конфликтной ситуации благодаря внутреннему контролю (например, выявленный дефект до заезда гостя).
- 4. Составьте алгоритм взаимодействия гостиницы с поставщиком услуг (например, прачечной, кейтеринговой компанией или транспортной службой).** Какие договорные отношения, заявки, акты сдачи-приёмки вы оформляли? Какие риски для отеля возникают при срыве поставки (например, невывоз белья или срыв трансфера) и как управление минимизирует эти риски?
- 5. Проанализируйте систему мотивации линейного персонала (горничных, портье, администраторов ресепшн) на примере организации практики.** Какие КРІ используются (загрузка смены, скорость заселения, оценка в отзывах, выполнение плана допугуг)? Справедлива ли система? Предложите изменения для повышения эффективности труда.
- 6. Опишите процедуру проведения оперативных совещаний (планёрки, morning briefings) в гостинице.** Как часто они проводятся, кто участвует (руководители служб: Front Office, Housekeeping, инженерия, F&B), какие вопросы решаются? Приведите конкретные решения, принятые на таком совещании (например, усиление уборки на этаже из-за высокой загрузки), и их последствия.
- 7. Какие стили управления вы наблюдали у руководителей отделов или генерального менеджера отеля?**

Приведите примеры авторитарного, демократического или либерального стиля. Как стиль управления влияет на климат в коллективе и качество обслуживания гостей отеля?

8. **Разработайте регламент взаимодействия между службой приёма и размещения (Front Office) и хозяйственной службой (Housekeeping).** Какие документы, сроки и ответственные должны быть закреплены (например, статусы номеров: dirty, clean, inspected)? Какие «узкие места» в коммуникации вы выявили на практике (например, задержка информирования о готовности номера) и как их можно устранить?
9. **Опишите систему адаптации новых сотрудников в гостиничной компании.** С какими программами введения в должность вы столкнулись (тренинг на ресепшн, стажировка у наставника, электронные SOP)? Оцените их эффективность. Предложите улучшения (например, введение buddy-системы или цифрового справочника по стандартам отеля).
10. **Как организована работа с рекламациями и претензиями гостей на уровне управления отелем?** Каков алгоритм приёма, рассмотрения и удовлетворения претензий (на месте, в день выезда, после отъезда)? Какие полномочия имеет менеджер ресепшн для урегулирования конфликта (комплимент, частичный возврат, номер вверх)? Приведите пример из практики.
11. **Проведите анализ эффективности организационной структуры гостиничного предприятия.** Используйте критерии: быстрота принятия решений, дублирование функций (например, между отделом бронирования и ресепшн), нагрузка на руководителей. Предложите вариант реорганизации (например, объединение службы бронирования и стойки регистрации или введение должности менеджера по качеству).
12. **Опишите порядок проведения инвентаризации и контроля за использованием бланков строгой отчётности (анкеты гостя, ваучеры, счета-фактуры, ключи-карты).** Как фиксируется выдача, возврат и списание? Какие меры применяются при утрате (например, деактивация ключей)? Какие нормативные акты регулируют эту деятельность (правила оказания услуг, внутренняя политика отеля)?
13. **Какие информационные системы управления (PMS – Property Management System, CRM, RMS – система управления доходами, системы управления рестораном) используются в организации?** Оцените их функциональность для планирования загрузки номеров, учёта гостей, управления продажами дополнительных услуг. Какие доработки вы бы предложили (например, интеграция с чат-ботом или системой управления энергопотреблением)?
14. **Как осуществляется управление временем (тайм-менеджмент) сотрудников гостиницы на разных должностях (администратор ресепшн, горничная, менеджер по продажам)?** Используются ли методы приоритизации (матрица Эйзенхауэра для руководителей, хронометраж для горничных, диаграмма Ганта для проектов)? Как вы планировали свой рабочий день во время практики? Какие потери времени выявили (например, ожидание лифта, лишние переходы по складу)?
15. **Предложите проект изменений в системе управления текучестью кадров в гостинице.** Какие причины текучести вы определили (низкая оплата, тяжёлый физический труд в Housekeeping, отсутствие карьерного роста для портье, стресс от работы с гостями)? Какие управленческие решения (ротация, обучение английскому, пересмотр графика смен, социальный пакет, комната отдыха для персонала) позволят снизить текучесть среди линейных сотрудников отеля?

Шкала оценивания

Оценка соответствия с формой аттестации		Формулировка требований к степени освоения практики
ЗАЧТЕНО	ОТЛИЧНО	<p>Самостоятельно проводит сбор, анализ и верификацию первичных данных о деятельности гостиничного предприятия (загрузка номерного фонда, ADR, RevPAR, структура спроса по каналам бронирования, сезонность, портрет гостя). Осуществляет декомпозицию гостиничного продукта на структурные элементы (номерной фонд, услуги питания, дополнительные услуги, MICE-возможности, трансфер, спа-зона). Устанавливает иерархические и функциональные связи между подразделениями отеля (служба приёма и размещения, хозяйственная служба, инженерная служба, отдел продаж и маркетинга, служба питания, служба безопасности, отдел персонала). Самостоятельно презентует результаты анализа гостиничной деятельности: выявленные технологические разрывы, рекомендации по оптимизации процессов, проект внедрения новой услуги или стандарта перед коллективом (руководством отеля, наставниками, коллегами по практике). Демонстрирует несколько схем позиционирования результатов разработки гостиничного продукта (дорожная карта внедрения стандарта, презентация для управляющего, технологическая карта услуги, финансово-экономическое обоснование изменений). Ориентируется в теоретических основах группового взаимодействия в гостиничной деятельности (работа в составе проектной команды при внедрении новой технологии, координация смежных служб при заезде группы, взаимодействие с аутсорсинговыми поставщиками). Анализирует гостевую группу с точки зрения социально-психологических характеристик (категория гостей: бизнес/семейный/индивидуальный/MICE, национальные особенности, ожидания от сервиса, конфликтный потенциал, лояльность). Позиционирует себя в структуре гостиничного предприятия (менеджер по приёму и размещению, руководитель хозяйственной службы, менеджер по качеству, специалист по бронированию, менеджер по доходам). Применяет групповые методы взаимодействия в зависимости от поставленной задачи (распределение функций при разработке</p>

		<p>технологической карты, координация действий служб при инциденте, взаимодействие с фронт-офисом и бэк-офисом при внедрении PMS). Умеет охарактеризовать результаты деятельности специалиста в сфере гостиничного дела в конкретных условиях (тип отеля – городской/курортный/апарт-отель, сегмент рынка – люкс/бизнес-класс/эконом, категория – звёздность, регион деятельности). Знает основные возможности привлечения информационных технологий в профессиональной деятельности специалиста в гостиничном деле (PMS – гостиничные системы управления, RMS – системы управления доходами, CRM – системы управления взаимоотношениями с гостями, онлайн-каналы бронирования (OTA), системы управления репутацией (RMS), системы энергоменеджмента и автоматизации номеров). Проводит критическую оценку эффективности полученного и планируемого образования для работы в гостиничной индустрии. Умеет реализовать полученные навыки в профессиональной деятельности (проведение технологического аудита, разработка SOP, расчёт операционной эффективности подразделения, обработка заявок на бронирование, разрешение претензий гостей, проведение инструктажа персонала). Умеет следовать профессиональным нормам поведения в гостиничном бизнесе (этика общения с гостем, стандарты гостеприимства, правила разрешения конфликтных ситуаций на стойке регистрации и в номере, этика взаимодействия с коллегами). Демонстрирует понимание ответственности в процессе принятия профессиональных решений (безопасность гостей и их имущества, соблюдение противопожарных норм и правил санитарии, качество предоставляемых услуг, соблюдение законодательства о гостиничной деятельности и защите персональных данных). Умеет содержательно реферировать текст нормативно-правовых актов в сфере гостиничного дела (Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, законодательство о защите прав потребителей, санитарные нормы и правила (СанПиН) для гостиниц, требования пожарной безопасности). Знает основные принципы изложения экспертного мнения по вопросам гостиничного рынка (оценка перспектив отеля на рынке, анализ конкурентной среды (комплект конкурентов), прогнозирование</p>
--	--	---

		<p>спроса, обоснование изменения цены или стандарта). Знает основные компоненты критического анализа первоисточников (отраслевые обзоры (CBRE, JLL), статистика гостиничного рынка (Smith Travel Research), данные систем бронирования, отзывы гостей (ReviewPro, TrustYou), внутренние KPI отеля). Умеет выделять цель, задачи, предмет, объект исследования применительно к гостиничной деятельности (процесс приёма и размещения, технология уборки номеров, стандарт обслуживания на завтрак, система смены белья, программа лояльности). Умеет выделять и оценивать интересы ключевых акторов гостиничного рынка (гости (разных сегментов), собственники отеля, управляющая компания, генеральный менеджер и линейный персонал, поставщики (гостиничная химия, текстиль, продукты), туристические операторы и ОТА, регулирующие органы (Роспотребнадзор, МЧС), ассоциации гостеприимства). Активно использует инструментарий прикладного анализа для оценки эффективности гостиничной деятельности (SWOT-анализ отеля, анализ конкурентной среды, ABC-анализ услуг, расчёт себестоимости номера, оценка рентабельности дополнительных услуг, анализ загрузки по дням недели/сезонам, расчёт точки безубыточности, анализ эффективности каналов бронирования).</p>
ЗАЧТЕНО	ХОРОШО	<p>Проводит сбор и оценку достоверности собранной информации о гостиничной деятельности. Частично осуществляет декомпозицию гостиничного продукта на структурные элементы. Устанавливает иерархические и функциональные связи между подразделениями отеля. Презентует собственные результаты анализа гостиничной деятельности перед коллективом. Демонстрирует несколько схем позиционирования результатов разработки гостиничного продукта. Ориентируется в теоретических основах группового взаимодействия в гостиничной деятельности. Анализирует гостевую группу с точки зрения социально-психологических характеристик. Позиционирует себя в структуре гостиничного предприятия. Применяет групповые методы взаимодействия в зависимости от поставленной задачи. Умеет охарактеризовать результаты деятельности специалиста в гостиничном деле в конкретных условиях. Знает</p>

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

		<p>гостиничном деле. Не способен дать критическую оценку эффективности полученного и планируемого образования для работы в гостиничной индустрии. Умеет реализовать полученные навыки в профессиональной деятельности. Умеет следовать профессиональным нормам поведения в гостиничном бизнесе. Демонстрирует понимание ответственности в процессе принятия профессиональных решений. Частично умеет содержательно реферировать текст нормативно-правовых актов в сфере гостиничного дела. Знает основные принципы изложения экспертного мнения по вопросам гостиничного рынка. Частично знает основные компоненты критического анализа первоисточников. Частично умеет выделять цель, задачи, предмет, объект исследования применительно к гостиничной деятельности. Частично умеет выделять и оценивать интересы ключевых акторов гостиничного рынка. Частично использует инструментарий прикладного анализа для оценки эффективности гостиничной деятельности.</p>
НЕ ЗАЧТЕНО	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	<p>Оценка «Не зачтено – неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не демонстрирует обозначенных навыков и компетенций в сфере гостиничного дела, не способен провести сбор и анализ информации о деятельности отеля, не ориентируется в структуре гостиничного продукта и связях между службами гостиницы, не владеет базовым инструментарием прикладного анализа (расчёт загрузки номерного фонда, ADR/RevPAR, SWOT-анализ отеля, анализ конкурентной среды), не может презентовать результаты своей работы, не следует профессиональным нормам поведения в гостиничном бизнесе и не понимает ответственности за безопасность и качество обслуживания гостей.</p>

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практик

Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Скобкин, С. С. Менеджмент в гостиничном деле [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. —

Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 410 с. — (Высшее образование). — Режим доступа: <https://urait.ru> (дата обращения: 24.05.2026).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 299 с. — Режим доступа: <https://znanium.ru> (дата обращения: 24.05.2026).

Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебник / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : КноРус, 2026. — 548 с. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 24.05.2026).

Дополнительная литература

Дмитриев, А. В. Управление персоналом в 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: 24.05.2026).

Чхотуа, И. З. Стратегическое управление в сфере 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: 24.05.2026).

Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в гостиничной индустрии [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — Режим доступа: <https://urait.ru> (дата обращения: 24.05.2026).

Янкевич, В. С. Маркетинг в гостиничной индустрии [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / В. С. Янкевич, Н. Л. Решетникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 342 с. — Режим доступа: <https://urait.ru> (дата обращения: 24.05.2026).

Нормативные правовые документы.

Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (действуют с 1 марта 2026 года). — URL: <http://government.ru/docs/> (дата обращения: 24.05.2026).

Приказ Минэкономразвития России от 16.10.2018 № 547 «Об утверждении системы классификации гостиниц и иных средств размещения»

(ред. от 27.12.2024). – URL: <https://www.economy.gov.ru> (дата обращения: 24.05.2026).

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 28.02.2025) – в части организации практической подготовки обучающихся. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 24.05.2026).

СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания» (раздел VI – требования к гостиницам, иным средствам размещения). – URL: <https://rospotrebnadzor.ru> (дата обращения: 24.05.2026).

Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwara.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. Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы). Кроме вышеперечисленных 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 43.04.03 «Гостиничное дело»
Профиль «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»

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.

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.