

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Тульский государственный университет»**

**Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма  
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»**

Утверждено на заседании кафедры  
«Туризм и индустрия гостеприимства»  
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
производственной практики (организационно-управленческой практики)**

**основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис**

**с направленностью (профилем)  
Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-23

Тула 2023 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**  
**рабочей программы практики**

**Разработчик:**

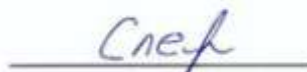
Пономарева И.Ю., зав. каф. ТИГ,  
канд. техн. наук, доцент,  
профессор ТулГУ  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

Слемзина А.О.,  
ассистент каф. ТИГ  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



---

(подпись)



---

(подпись)

## **1 Цель и задачи прохождения практики**

**Целью** прохождения практики является закрепление полученных знаний и умений по ряду дисциплин, позволяющих принимать организационно-управленческие решения на предприятиях туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса различных организационно-правовых форм.

**Задачами** прохождения практики являются:

- участие в планировании, разработке и реализации кадровой стратегии организации, а также в формировании организационной и управленческой структуры организации;
- участие в организации работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
- участие в разработке программ мотивирования и стимулирования персонала, организации и контроля деятельности подразделений, команд (групп) работников, направленных на достижение стратегических и оперативных целей предприятия;\
- сбор материала для написания отчета по практике.

## **2 Вид, тип практики, способ (при наличии) и форма (формы) ее проведения**

Вид практики – производственная практика.

Тип практики – организационно-управленческая практика.

Способ проведения практики – стационарная и выездная.

Форма проведения практики – дискретно по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

Учебный процесс по практике организуется в форме практической подготовки обучающихся.

## **3 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведен ниже.

В результате прохождения практики обучающийся должен:

**Знать:**

- 1) классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты людей и природной среды от чрезвычайных ситуаций; принципы организации безопасности труда на предприятии, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайных ситуаций и вооруженных конфликтов (код компетенции – УК-8, код индикатора – УК-8.1);
- 2) потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (код компетенции – ОПК-1, код индикатора – ОПК-1.1);
- 3) основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса, виды и содержание управленческой документации (код компетенции – ОПК-2, код индикатора – ОПК-2.1);

4) основные методы продаж услуг, в том числе онлайн (код компетенции – ОПК-4, код индикатора – ОПК-4.1).

**Уметь:**

1) поддерживать безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оказывать первую помощь при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (код компетенции – УК-8, код индикатора – УК-8.2);

2) осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность (код компетенции – ОПК-1, код индикатора – ОПК-1.2);

3) определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса, а также составлять управленческую документацию (код компетенции – ОПК-2, код индикатора – ОПК-2.2);

4) осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов (код компетенции – ОПК-4, код индикатора – ОПК-4.2).

**Владеть:**

1) методами прогнозирования возникновения чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты и оказанию первой помощи в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (код компетенции – УК-8, код индикатора – УК-8.3);

2) основными программными продуктами для сферы сервиса (код компетенции – ОПК-1, код индикатора – ОПК-1.3);

3) навыками контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса (код компетенции – ОПК-2, код индикатора – ОПК-2.3);

4) навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет (код компетенции – ОПК-4, код индикатора – ОПК-4.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

#### 4 Место практики в структуре образовательной программы

Практика относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы.

Практика проводится в 4 семестре.

#### 5 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Продолжи-тельность		Объем контактной работы в академических часах		Объем иных форм образовательной деятельности в академических часах
			в неделях	в академи-ческих часах	Работа с руководителем практики от университета	Промежу-точная атте-стация	
Очная форма обучения							
4	ДЗ	3	2	108	0,75	0,25	107
Заочная форма обучения							
4	ДЗ	3	2	108	0,75	0,25	107

Условные сокращения: ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой); ДППП – практика проводится дискретно по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий, продолжительность практики исчисляется только в академических часах.

К иным формам образовательной деятельности при прохождении практики относятся:

- ознакомление с техникой безопасности;
- изучение технической документации профильной организации;
- выполнение обучающимся индивидуального задания;
- составление обучающимся отчета по практике.

## 6 Структура и содержание практики

Обучающиеся в период прохождения практики выполняют индивидуальные задания, предусмотренные рабочей программой практики, соблюдают правила внутреннего распорядка организации, на базе которой проводится практика, соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Практики проводятся на следующих предприятиях: ООО «Тула София» (г. Тула), ООО «ОликоН» Гостевой дом «ИмператорЪ» (г. Тула), ООО «Тула Инвест» SK Royal Hotel Tula, Туристическая компания ООО «НАШТУР», ГУК ТО «Объединение центров развития культуры», ООО «Пантеон» Гостиничный комплекс «Иншинка SPA» и других предприятиях туристического или гостиничного бизнеса Тульской области, а также на кафедре «Туризм и индустрия гостеприимства ТулГУ.

В процессе прохождения практики студент выполняет следующие задания:

- сбор и реферирование литературы, позволяющей определить цели и задачи практики;
- проведение анализа предприятия практики и основных видов его деятельности;
- проведение мониторинга состава и структуры персонала предприятия практики;
- анализ кадрового управления предприятия практики;
- анализ полученных результатов;
- систематизация материалов;
- подготовка отчета.

### Этапы (периоды) проведения практики

№	Этапы (периоды) проведения практики	Виды работ
1	Организационный	Проведение организационного собрания. Инструктаж по технике безопасности. Разработка индивидуального задания.
2	Основной	Выполнение индивидуального задания.
3	Заключительный	Составление отчета по практике. Защита отчета по практике (дифференцированный зачет).

### Примеры индивидуальных заданий

**Задание 1.** Дать организационно-управленческую характеристику одного из предприятий гостиничного бизнеса в МО «Веневский район» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными

документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

**Задание 2.** Провести анализ системы управления персоналом ООО «ОликоН» Гостевой дом «Император», г. Тула, и дать предложения по устранению существующих проблем (дать анализ кадровой политике предприятия (направления кадровой работы, совокупность принципов, методов, форм, организационного механизма по выработке целей и задач, направленных на сохранение, укрепление и развитие кадрового потенциала); дать оценку кадрового состава организации, системы показателей по труду (общеэкономических: производительность труда, удельный вес фонда потребления в прибыли; кадровых: численность, удельный вес рабочих, руководителей, текучесть кадров, средний возраст; расходы на персонал; условия труда; организационную и производственную структуру предприятия (тип организационной структуры; схема с указанием наименования органов управления, подразделений, отделов, служб; основные параметры оргструктуры: формализация поведения, принципы группирования оргединиц, централизация структуры, характер и гибкость управляющей системы, скорость прохождения управляющих воздействий);

**Задание 3.** Провести анализ организационно-управленческих инноваций ООО «Тула инвест» SK Royal Hotel Tula (изучить основные виды организационно-управленческих инноваций; дать характеристику их применения в исследуемой компании; предложить необходимые организационно-управленческие инновации, которые могут быть использованы в данной компании; дать оценку эффектов от их внедрения).

**Задание 4.** Провести анализ одного из предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Одоевский район» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

**Задание 5.** Провести анализ предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Куркинский район» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

**Задание 6.** Провести анализ предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Алексинский» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

**Задание 7.** Провести анализ предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Белевский» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

**Задание 8.** Провести анализ организационно-управленческих инноваций ООО «ОликоН» Гостевой дом «Император», г. Тула (изучить основные виды организационно-управленческих инноваций; дать характеристику их применения в исследуемой компании; предложить необходимые организационно-управленческие инновации, которые могут быть использованы в данной компании; дать оценку эффектов от их внедрения).

**Задание 9.** Провести анализ организационно-управленческой политики и содержания проводимой работы по совершенствованию организационной структуры предприятия туристического бизнеса Центрального района г. Тула.

**Задание 10.** Провести анализ системы управления качеством услуг, предоставляемых предприятиями туристического бизнеса Советского района г. Тула, и дать рекомендации по ее улучшению.

**Задание 11.** Провести анализ организационно-управленческой политики предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Ефремовский район» Тульской области.

**Задание 12.** Провести анализ организационно-управленческой политики предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Кимовский район» Тульской области и дать рекомендации по ее совершенствованию.

**Задание 13.** Провести анализ системы управления персоналом туристической компании г. Тула.

**Задание 14.** Провести анализ системы управления качеством услуг, предоставляемых Тульским государственным музеем оружия, и дать предложения по устранению существующих проблем.

**Задание 15.** Провести анализ организационно-управленческих инноваций предприятий гостиничного бизнеса в МО «Суворовский район» Тульской области и дать рекомендации по совершенствованию их деятельности.

## 7 Формы отчетности по практике

Промежуточная аттестация обучающегося по практике проводится в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой), в ходе которого осуществляется защита обучающимся отчета по практике. Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения при прохождении практики представлена ниже.

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Стобалльная система оценивания	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

### Требования к отчету по практике

Объем отчета – 25 – 30 листов.

Текст отчета, а также приложения следует размещать на одной стороне листа формата А4.

Работа должна быть выполнена на компьютере в редакторе Microsoft Word for Windows:

- гарнитура текста Times New Roman Cyr;
- кегль (размер шрифта) 14;
- межстрочный интервал полуторный;
- абзац (красная строка) 1,25 см;
- перенос автоматический (ширина зоны переноса – 0,25 см);
- выравнивание по ширине области текста.

Структура отчета по практике включает следующие части:

- титульный лист (рисунок 1);
- оглавление;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

В оглавлении последовательно перечисляют заголовки разделов, подразделов, пунктов (кроме подзаголовков, даваемых в подбор с текстом), а также приложений (при их наличии) и указывают номера страниц, с которых они начинаются. Заголовки содержания должны точно повторять заголовки в тексте. Сокращать или давать их в другой формулировке, последовательности и соподчинённости по сравнению с заголовками в тексте нельзя. Если заголовок в тексте дан прописными буквами, то в содержании его следует привести таким же образом.

В заключении дается общая характеристика результатов прохождения практики и оценка предприятия.

Отчет должен быть оформлен и сдан на проверку за 2 дня до окончания практики. Защита отчета на кафедре производится непосредственно после окончания практики



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное**  
**образовательное учреждение высшего образования**  
**«Тульский государственный университет»**

Кафедра туризма и индустрии гостеприимства

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

Вид (тип) практики	Производственная (организационно-управленческая)
Курс, группа	_____
Направление подготовки	43.03.01 Сервис (профиль: менеджмент в туризме и гостеприимстве)
Ф.И.О. обучающегося, подпись	_____ _____
Место прохождения практики	_____
Период прохождения практики	_____

Руководитель практической подготовки  
(руководитель практики) от профильной организации

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

М.П.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Руководитель практической подготовки  
(руководитель практики) от университета

Пономарева И.Ю., зав. кафедрой ТИГ  
(Ф.И.О., должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Тула 2024 г.**

Рисунок 1 – Форма титульного листа отчета по организационно-управленческой практике

## **8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

Ниже приведен перечень контрольных вопросов и (или) заданий, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках защиты отчета по практике. Они позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения при прохождении практики и сформированность компетенций, указанных в разделе 3.

### **Перечень контрольных вопросов и (или) заданий**

1. Назовите основные принципы организации деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
2. Назовите основные ГОСТы, применяемые в процессе оказания туристических и гостиничных услуг.
3. Кто может осуществлять координацию служб (отделов) предприятий туризма и гостеприимства?
4. Каким образом оценивается эффективность деятельности подразделений предприятий туризма и гостеприимства?
5. Назовите основные методы планирования деятельности подразделений предприятий сферы туризма и гостеприимства.
6. Назовите источники и способы привлечения персонала.
7. Какие факторы оказывают наибольшее влияние на организационную структуру компании?
8. Какие принципы используются в процессе управления конфликтами?
9. Как правильно выбрать программу обучения персонала гостиницы?
10. На каких принципах основан выбор способов адаптации сотрудников?

## **9 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Для осуществления образовательного процесса по практике требуется учебная аудитория, оснащенная доской для написания мелом или маркером, видеопроектором, экраном и ноутбуком (защита отчета по практике и проставление дифференцированного зачета).

Все предприятия, заявленные как базы учебной практики, относятся к туристической отрасли и обладают действующим рабочим парком оборудования, необходимым для приобретения обучающимися компетенций, заявленных рабочей программой учебной практики по реализуемому кафедрой направлению.

## **10 Перечень учебной литературы и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

### **Основная литература**

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. М.: КНОРУС, 2012. 168 с.
2. Валеева Е. О. Технология и организация туроператорской деятельности. Саратов: Вузовское образование, 2015. 145 с.
3. Гостиничный менеджмент: учебное пособие /Н.А. Платонова [и др.]; под ред. А.А. Федулина. М.: КНОРУС, 2016. 432 с.

4. Черевичко Т.В. Экономика туризма (2-е издание): учебное пособие. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. 264 с.
5. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. 204 с.
6. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для ССУЗов / А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова, М.А. Джалай. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. 68 с.

#### **Дополнительная литература**

1. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования».
2. ГОСТ Р 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
3. ГОСТ Р 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
4. ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
5. ГОСТ Р 57581-2017 «Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования».
6. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
7. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».
8. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».
8. Кучеренко И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И.М. Кучеренко. Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 171 с.

#### **Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <https://e.lanbook.com/> - ЭБС «Лань», доступ авторизованный
2. <https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт», доступ авторизованный
3. <https://www.iprbookshop.ru/> - Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный
4. <https://tsutula.bookonlime.ru/> - ЭБС ТулГУ «BookOnLime» учебные издания ТулГУ по всем дисциплинам, доступ авторизованный
5. <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> - Политематическая база данных периодических изданий [East View](https://dlib.eastview.com/browse/udb/12), доступ авторизованный
6. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка», доступ свободный
7. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека [eLibrary.ru](https://www.elibrary.ru/), доступ свободный

### **11 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Текстовый редактор Microsoft Word.
2. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint.
3. Проигрыватель WindowsMedia для просмотра видеоматериалов.
4. STDU Viewer (программа для просмотра PDF).
5. Пакет офисных приложений «Мой офис».

## **11.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы не требуются.