

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 16.08.2023 19:02:45  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281016ca91d

Приложение 7

**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

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

**«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»**  
*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**  
**Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая практика**  
*(код и наименование РПП)*

43.04.03 Гостиничное дело  
*(код, наименование направления подготовки)*

Очная/заочная  
*(форма обучения)*

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2023 г.

**Автор-составитель:**

д-р экон. наук, профессор

Морозова Марина Александровна

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

**РПШ Б2.В.02(П) «Организационно-управленческая практика»** одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |   |
|--|---|
| 1. Вид, типы практики и способы ее проведения .....  | 4 |
| 2. Планируемые результаты обучения по практике, соотнесенные с результатами освоения программы ..... | 4 |
| 3. Объем и место практики в структуре образовательной программы.....                                 | 6 |
| 4. Содержание практики .....   | 7 |
| 5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....   | 8 |
| 6. Оценочные материалы промежуточной аттестации по практике .....                                    | 8 |

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

**Вид практики:** производственная практика

**Тип практики:** организационно-управленческая

**Способ проведения:** стационарная/ выездная

**Форма проведения практики:** концентрированная

## 2. Планируемые результаты обучения по практике, соотнесенные с результатами освоения программы

2.1. Б2.В.02(П) «Организационно-управленческая практика» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| Код компетенции | Наименование компетенции   | Код компонента освоения компетенции | Наименование компонента освоения компетенции  | Промежуточный/ключевой индикатор достижения компонента компетенции/компетенции  |
|-----------------|--|-------------------------------------|---|---|
| ПКс-5           | Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | ПКс-5.3                             | Способен проектировать организационную структуру управления гостиничными сетями, формировать план реализации стратегии гостиничного предприятия с использованием программно-целевого подхода. | Принимает управленческие решения для организации деятельности гостиничных сетей и взаимодействия с предприятиями сферы гостеприимства и общественного питания |
| ПКс-6           | Способен разрабатывать проекты по управлению изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сферы гостеприимства и общественного питания изменениям                     | ПКс-6.2                             | Способен обосновывать перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по управлению изменениями на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания      | Проводит оценку эффективности управленческих решений по внедрению изменений на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания                      |
| ПКс-7           | Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на   | ПКс-7.3                             | Способен разрабатывать рекомендации по организации применения   | Использует современные информационно-коммуникационные средства для  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий |  | современных инновационно-коммуникативных технологий в маркетинге для обеспечения конкурентоспособности объектов в сфере гостеприимства и общественного питания | внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания |
|---|--|--|--|

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ<br>(при наличии профстандарта)  | Код компонента освоения компетенции | Планируемые результаты обучения при прохождении практик   |
|--|-------------------------------------|---|
| ОТФ. С. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса/ ТФ. С/01.7. Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса    | ПКс-5.3                             | <b>на уровне знаний:</b> основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления.   |
| ОТФ. С. Стратегическое управление развитием предприятия питания / ТФ. С/01.7. Анализ и оценка деятельности предприятия питания         |                                     | <b>на уровне умений:</b> формулировать, обосновывать актуальность и практическую значимость исследуемой проблемы; планировать и организовывать практические исследования; проводить количественные и качественные исследования, использовать современные методы сбора, анализа и обработки научной информации.<br><b>на уровне опыта практической деятельности:</b> навыками количественного и качественного анализа для принятия управленческих решений. |
| С. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса/ С/03.7. Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе      | ПКс-6.2                             | <b>на уровне знаний:</b> основные элементы процесса управления и стратегического развития.  |
| ОТФ. С. Стратегическое управление развитием предприятия питания/ ТФ. С/03.7. Управление проектами и изменениями на предприятии питания |                                     | <b>на уровне умений:</b> проводить анализ и разработку стратегии предприятия на основе современных методов и передовых достижений.  |
| ОТФ. D. Стратегическое управление развитием сети предприятий питания/ ТФ. D/02.8. Взаимодействие с собственниками предприятия и        |                                     | <b>на уровне опыта практической деятельности:</b> навыками самостоятельной научной и исследовательской работы.  |

|  |         |   |
|--|---------|---|
| партнерами по бизнесу  |         |   |
| ОТФ. D. Стратегическое управление развитием сети гостиниц/<br>ТФ. D/.03.8. Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц                       | ПКс-7.3 | <b>на уровне знаний:</b> основные информационные технологии управления бизнес-процессами.   |
| ОТФ. D. Стратегическое управление развитием сети предприятий питания/<br>ТФ. D/.03.8. Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети предприятий питания |         | <b>на уровне умений:</b> в соответствии с поставленной исследовательской задачей осуществлять поиск необходимой информации из различных источников, а также ее обработку. |
|  |         | <b>на уровне опыта практической деятельности:</b> современными инструментальными средствами, позволяющими реализовывать разработанные аналитические решения.              |

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

#### Объем практики

Общая трудоёмкость Б2.В.02(П) «Организационно-управленческая практика» составляет 14 зачётные единицы 504 академических часов в 4 семестре 2 курса по очной форме обучения и на 2 курсе по заочной форме обучения.

#### Объем практики Очная/заочная формы обучения

| Вид работы                                | Трудоёмкость<br>(в академ. часах)         |
|---|---|
| <b>Общая трудоёмкость</b>                 | <b>504</b>                                |
| <b>Контактная работа с преподавателем</b> | <b>4/4</b>                                |
| Практические занятия                      | 2/2                                       |
| Консультация                              | 2/2                                       |
| <b>Самостоятельная работа</b>             | <b>500/496</b>                            |
| <b>Контроль</b>                           | <b>-/4</b>                                |
| <b>Форма промежуточной аттестации</b>     | <b>Зачёт с оценкой 2 курс (4 семестр)</b> |

#### Место практики в структуре ОП ВО

Б2.В.02(П) «Организационно-управленческая практика» является одним из заключительных этапов обучения и проводится после освоения магистрантами программ теоретического и практического обучения. Она является видом практики, которую магистранты проходят в индивидуальном порядке. В период прохождения организационно-управленческой практики магистранты должны закрепить теоретический материал, приобрести практические навыки и собрать необходимую информацию для выполнения ВКР в виде магистерской диссертации.

**Цель организационно-управленческой практики** заключается в углублении и закреплении полученных теоретических знаний в области аналитических методов по управлению хозяйствующими субъектами гостиничного бизнеса; подготовка к самостоятельной управленческой, аналитической и исследовательской деятельности.

**Объектом организационно-управленческой практики** являются гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты питания, досуга и другие объекты гостиничной деятельности.

**Предметом организационно-управленческой практики** являются процессы организации и координации гостиничной деятельности по формированию, продвижению и реализации гостиничных услуг, удовлетворяющих требования потребителя.

**Методами освоения организационно-управленческой практики** являются: комбинация системного, ситуационного и процессного подходов к изучению деятельности гостиничных предприятий, методы сбора и обработки информации о функционировании гостиничных предприятий.

Промежуточная аттестация по организационно-управленческой практике проводится в форме дифференцированного зачёта.

#### 4. Содержание практики

| № п/п | Этапы (периоды) практики   | Виды работ  |
|-------|--|---|
| 1.    | 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.   |
| 2.    | Экспериментальный этап, включающий изучение документов организации и ее деятельности, а также личные наблюдения практиканта. | Изучение основных направлений деятельности предприятия, показателей результатов хозяйственной деятельности и номенклатуры товаров и услуг. Изучение персонала организации. Изучение существующей системы управления качеством в организации. Изучение существующей стратегии предприятия (миссии, целей, методов реализации, оценки выполнения). Изучение потоков материально-технических ресурсов предприятия, основных элементов корпоративной культуры организации.  |
| 3.    | Обработка и анализ полученной информации.  | Анализ и описание основных видов деятельности предприятия. Изучение конкурентов. Описание и анализ производственного процесса или процесса оказания услуг. Качественный и количественный анализ персонала. Система подбора персонала организации, применяемая система планирования деятельности организации. Система контроля деятельности организации. Система управления качеством в организации. Анализ внутренней и внешней среды организации и ее существующей стратегии. Анализ потоков материально-технических ресурсов и продукции предприятия. Анализ применяемых систем вознаграждения за труд в организации. Формулировка предложений по совершенствованию деятельности организации. Выполнение индивидуального задания. |

|    |                                |  |
|----|--------------------------------|--|
| 4. | Подготовка отчета по практике. | Написание и оформление результатов, полученных за период практики. Подготовка доклада. |
|----|--------------------------------|--|

Подготовка к проведению практики, общее руководство и контроль за её прохождением осуществляются руководителем производственной практики от института.

### 5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

В ходе реализации Б2.В.02(П) «Организационно-управленческой практика» и опыта используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Согласно разработанному плану прохождения практики руководителю предоставляется отчет по каждому этапу прохождения практики о материалах, собранных за прошедший период практики, материалы выполненных заданий согласно установленным срокам. Руководитель вносит корректировки и замечания по предоставленным ему материалам, а также дает рекомендации по предстоящим этапам практики.

Руководитель должен контролировать посещение студентом места практики и соблюдения правил внутреннего распорядка организации, где проходит практика.

| Этапы (периоды) практики   | Методы текущего контроля успеваемости |
|--|---------------------------------------|
| <b>2 курс (4 семестр)</b>  |                                       |
| Подготовительный этап, включающий организационное собрание инструктаж по технике безопасности.                               | Консультации, собеседование           |
| Экспериментальный этап, включающий изучение документов организации и ее деятельности, а также личные наблюдения практиканта. | Консультации, собеседование           |
| Обработка и анализ полученной информации.  | Консультации, собеседование           |
| Подготовка отчета по практике.   | Защита отчета с презентацией          |

Специальные оценочные средства при проведении текущего контроля успеваемости **не применяются.**

### 6. Оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

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

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.

В случае проведения промежуточной аттестации - дифференцированный зачет в ДОТ проводится с применением следующих методов: защита отчета о практике в форме дискуссии с преподавателем при представлении устного доклада и презентации на платформе MS Teams.

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;
- организационно-управленческая характеристика организации-базы практики;
- организационно-управленческая политика и содержание проводимой работы по совершенствованию организационной структуры;
- организационно-управленческие инновации;
- характеристика работ, выполненных магистрантом в процессе прохождения практики;
- 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 назначение, цель и задачи экономической практики, описать особенности прохождения практики в данной организации.

В разделе «Организационно-управленческая характеристика организации базы практики» на основе учредительных документов организации и отчетов о её деятельности за последний год, предшествующий периоду прохождения практики, дать подробную характеристику современного организационно-управленческого и финансового состояния организации. При этом следует отразить:

- организационно-правовую форму, цели создания и основные виды деятельности организации, её историю;
- схему взаимосвязей организации с внешней средой (с государственными структурами и органами власти, потребителями продукции, заказчиками, поставщиками, партнёрами и конкурентами);
- количественные и качественные результаты деятельности;
- конкурентные позиции предприятия (доля рынка, темпы её изменения, деловой имидж) и характеристика применяемых стратегий (тип основной продуктовой стратегии, в зависимости от позиции в конкуренции, по отношению к конкурентам, по интеграции, диверсификации и др.);
- состав и структуру имущества с характеристикой источников его формирования и эффективности использования;
- кадровую политику 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 (общеекономических – 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);
- характеристику информационных ресурсов и документопотоков организации (располагаемая информация, способы ее получения, методы обработки, хранения,

наличие баз данных);

- характеристику действующей в организации системы управления качеством.

В разделе «Организационно-управленческая политика и содержание проводимой работы по совершенствованию организационной структуры» следует перечислить все службы, подразделения и отдельные должностные позиции, выполняющие организационные, экономические и управленческие функции. На основе положений о службах и должностных инструкций отдельных специалистов следует описать круг реализуемых задач и управленческих функций, выявить соответствие типовым положениям.

Раздел «Организационно-управленческие инновации» выполняется на основе пояснительных записок и форм статистической и управленческой отчетности за последние два-три года и первое полугодие текущего года. В разделе необходимо:

- изучить основные виды организационно-управленческих инноваций;
- дать характеристику их применения в исследуемой компании;
- предложить необходимые, на взгляд магистранта, организационно-управленческие инновации, которые могут быть использованы в данной компании;
- дать оценку эффектов от их внедрения.

В разделе «Характеристика работ, выполненных магистрантом в процессе прохождения практики», описываются работы, выполненные магистрантом в процессе прохождения практики. Указывается отдел (или отделы), в которых магистрант участвовал в выполнении тех или иных работ, наименование работ, их цель и назначение. Указывается перечень исходных данных, материалов, форм отчетности, наименование плановых и нормативных документов, которыми магистрант пользовался при расчетах. Приводятся наиболее интересные расчеты с указанием, для составления каких документов они были использованы.

В «Заключении» магистрант должен отметить полноту выполнения программы практики, степень выполнения заданий. Следует также дать свои практические заключения и предложения по улучшению экономической работы в организации, охарактеризовать свое личное участие в решении практических задач.

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 определенной 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.**

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 отчет о прохождении практики в соответствии с приведенными требованиями.

Магистрант обязан собирать необходимые материалы в виде выписок и копий исходной документации, заполненных бланков отчетности (если это разрешено руководителем практики от организации), использовать методы интервьюирования, анализа, на этой основе осуществлять необходимые расчеты, 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 практике магистрант получает дифференцированный зачет (или оценку).

### **Шкала оценивания**

Критерии оценивания: при защите отчета по организационно-управленческой практике учитываются:

- соответствие отчета предъявляемым требованиям;
- содержание отзыва руководителя практики;
- уровень владения материалом.

Оценка за организационно-управленческую практику выставляется по совокупности учета формальных и содержательных требований.

#### *Формальные требования:*

- соблюдение сроков сдачи;
- внешний вид работы, правильность оформления текстовой части;
- наличие правильно оформленного плана, внутренней рубрикации глав и подразделов в соответствии с планом;
- наличие в тексте ссылок, правильность оформления библиографии и цитирования;
- правильность оформления таблиц, рисунков, формул, приложений.

#### *Содержательные требования:*

- качество и полнота аналитического отчета;
- соответствие содержания отчета полученному индивидуальному заданию;
- актуальность выбранных нормативно-правовых актов и литературных источников.

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

Критерии дифференциации оценки по организационно-управленческой практике:

**«Отлично/ зачтено»** — содержание и оформление отчета о практике полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики магистра положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные.

**«Хорошо/ зачтено»** — при выполнении основных требований к прохождению практики и при наличии несущественных замечаний по содержанию и форме отчета, характеристики магистра положительные, в ответах на вопросы комиссии по программе практики магистр допускает определенные неточности, хотя в целом отвечает уверенно и имеет твердые знания.

**«Удовлетворительно/ зачтено»** - небрежное оформление отчета. Отражены все вопросы программы практики, но имеют место отдельные существенные погрешности, характеристики магистра положительные, при ответах на вопросы комиссии по программе практики магистр допускает ошибки.

**«Неудовлетворительно/ не зачтено»** — эта оценка выставляется магистру, если в отчете освещены не все разделы программы практики, на вопросы комиссии он не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, не владеет практическими навыками анализа и оценки управленческих решений.

### **Методические материалы**

Магистрант обязан собирать необходимые материалы в виде выписок и копий исходной документации, заполненных бланков отчетности (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 производственной 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).

### **Нормативные правовые документы.**

#### **1. Законы РФ для гостиничного бизнеса**

1. Гражданский Кодекс РФ (выдержки)
2. Закон о защите прав потребителей
3. Изменения в Законе о защите прав потребителей
4. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
5. ФЗ «О техническом регулировании»
6. ФЗ «О рекламе»
7. ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и

- курортах»
8. «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» Письмо от 31 августа 2007 г. № 0100/8935-07-32
  9. Постановление Правительства РФ №490 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
  10. ГОСТ Р 51185-98 «Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования»
  11. «Об утверждении положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июня 2003 г N 197. регулирует требования к средствам размещения, формы документов и порядок классификации
2. **Международные рекомендации, регламентирующие деятельность отелей**
    1. Рекомендация 179 Международной организации труда «Об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях»
    2. Методические указания по осуществлению государственного санитарного надзора за устройством и содержанием жилых зданий
    3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами
    4. Международные гостиничные правила
3. **Стандарты и регламенты в работе отелей**
    1. Система классификации гостиниц и других средств размещения
    2. Заявка на проведение классификации средства размещения
    3. Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию»
4. **Проверки в гостиницах**
    1. Общие документы
    2. Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности
    3. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.
    4. Образец Журнала учета проверок юридического лица, индивидуального предпринимателя, проводимых органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля
    5. Бланки учета
    6. Пожарный надзор
    7. Свод правил «Система оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре» СП 3.13130.2009
    8. Пособие к руководящему документу системы и комплексы охранной, пожарной и охранно-пожарной сигнализации. Правила производства и приемки работ
    9. Роспотребнадзор
    10. Правила оказания услуг общественного питания
    11. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»
    12. Правила оказания услуг общественного питания
    13. Санитарно-эпидемиологические правила
    14. Фонд Социального Страхования
    15. Государственный надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права Постановление Минтруда №1 «Об утверждении порядка обучения охране труда»
    16. Налоговые проверки и финансы
    17. Налоговый кодекс РФ от 31.07.1998 № 146-ФЗ (Извлечение)
    18. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 20.05.2003 № 44н «Об

утверждении методических указаний по формированию бухгалтерской отчетности»

**5. Эксплуатация отелей и оборудования (нормативные документы, выполнение которых обязательно при оказании гостиничных услуг)**

1. СанПин 2.1.2.1002-00 «Санитарно-эпидемиологические требования к жилым зданиям и помещениям» и др. СанПины
2. Региональные методические документы «Рекомендации по проектированию зданий гостиничных предприятий, moteлей и кемпингов в Санкт-Петербурге» (РМД 31-03-2008 Санкт-Петербург)
3. Правила предоставления коммунальных услуг
4. Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов

**6. Документы, разработанные внутри предприятия**

1. Образцы правил проживания в гостинице
2. Формы первичного учета для гостиниц РФ и краткие указания по их применению и заполнению