

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»  
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)  
**Институт среднего профессионального образования**

СОГЛАСОВАНО

Работодатель

Руководитель отдела туризма

ООО «Олимпик»

Смирнова Т.Б. \_\_\_\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.05.01**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05.**  
**«Организация обслуживания в гостиницах**  
**и туристских комплексах»**

**по специальности**

**43.02.10 Туризм**

год начала подготовки по УП 2022  
на базе основного общего образования

Санкт-Петербург  
2024 год

РАССМОТРЕНА:  
предметной (цикловой)  
комиссией Туризм  
Протокол № 9 от 26 апреля 2024 г.  
Председатель ПЦК

Н.Н. Марценкевич \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ИСПО

\_\_\_\_\_ Р.А. Байбиков

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНО:  
Методическим советом ИСПО СПбПУ  
Протокол № 10 от 31 мая 2024 г.  
Зам. директора по УМР

Е.Г. Конакина \_\_\_\_\_

Рабочая программа производственной практики ПП.05.01 профессионального модуля ПМ.05 «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.10 Туризм и в соответствии с учебным планом Института среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Организация-разработчик: Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Разработчики:

Марценкевич Н.Н., Осипова А.С., преподаватели ИСПО

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Производственная практика ПП.05 входит в состав профессионального модуля ПМ.05. ~~«Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах»~~ и относится к федеральному компоненту учебного плана УПК СПбПУ, и ее содержание реализуется на 2 году обучения по специальности **43.02.10** Туризм, и входит в блок практик по профилю специальности.

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта для СПО по специальности **43.02.10** Туризм, утвержденным приказом Минобрнауки РФ №474 от 7 мая 2014 г., и действующим учебным планом УПК СПбПУ.

Программа производственной практики представляет собой элемент подготовки студентов в области организации приема и обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах, предоставления основных и дополнительных услуг гостиницы.

В процессе прохождения практики, обучающиеся должны научиться принимать заказы от потребителей и оформлять их, бронировать и вести гостиничную документацию, принимать, регистрировать, производить расчет проживания в гостинице и размещать гостей, а также предоставлять гостям информацию о гостиничных услугах.

### 1.2. Цели и задачи производственной практики:

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у студента общих компетенций, а также профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ППССЗ СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения производственной практики должен **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- предоставления услуги питания в номерах;

### 1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение производственной практики: 108 часов

#### 1.4. Требования к результатам производственной практики.

В результате прохождения производственной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

№	ВПД	Профессиональные компетенции
1.	<b>Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах</b>	<b>ПК 5.1.</b> Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
		<b>ПК 5.2.</b> Бронировать и вести документацию.
		<b>ПК 5.3.</b> Принимать, регистрировать, производить расчет проживания в гостинице и размещать гостей.
		<b>ПК 5.4.</b> Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

#### 1.5. Формы контроля:

Производственная практика – дифференцированный зачет.

#### 1.6. Содержательная характеристика программы

Программа производственной практики рассчитана на 108 часов для специальности 43.02.10 Туризм.

##### Тема 1. Прием заказов на бронирование от потребителей

1. Прием заказов на бронирование и ведение документационного обеспечения.
2. Оформление заявки на бронирование. Составление графика загрузки номерного фонда и карты движения номеров.

##### Тема 2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения

1. Обработка полученных заявок на бронирование.
2. Подтверждение и аннуляция бронирования.
3. Документальное оформление бронирования.

##### Тема 3. Прием, регистрация и размещение, предоставление информации о дополнительных услугах

1. Приветствие гостей. Выполнение необходимых формальностей.
2. Оформление счетов за проживание.
3. Информирование о правилах внутреннего распорядка в гостинице.
4. Основные и дополнительные услуги гостиницы.
5. Предоставление информации об услугах и их стоимости.

##### Тема 4. Предоставление услуг питания в номерах

1. Прием заказов на предоставление питания в номер.
2. Комплектование сервировочной тележки

#### Защита отчетов

**2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП 05**  
по специальности 43.02.10 Туризм

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Всего	В том числе		Самостоятельная работа студента
			Лаб работы	Практич. работы	
Тема 1. Прием заказов на бронирование от потребителей	32	32		32	
Тема 2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения	24	24		24	
Тема 3. Прием, регистрация и размещение, предоставление информации о дополнительных услугах	26	26		26	
Тема 4. Предоставление услуг питания в номерах	26	26		26	
<b>Итого:</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		<b>108</b>	

**Тема 1. Прием заказов на бронирование от потребителей**

Обучающийся должен:

**Знать:**

- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования, виды заявок по бронированию и действия по ним;

**Уметь:**

- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- владеть технологией телефонных переговоров;

**Виды работ:**

Заполнение бланков заявок на бронирование; составление графика загрузки номерного фонда и карты движения номеров.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

**Тема 2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения**

Обучающийся должен:

**Знать:**

- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования, правила аннулирования бронирования;

**Уметь:**

- осуществлять гарантированное бронирование различными методами, аннулировать бронирование;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию.

**Виды работ:**

Обработка полученных заявок на бронирование, подтверждение и аннулирование бронирования, оформление соответствующей документации.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

**Тема 3. Прием, регистрация и размещение, предоставление информации о дополнительных услугах**

Обучающийся должен:

**Знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

**Уметь:**

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.

**Виды работ:**

Документальное оформление проживания; оформление счетов; предоставление информации об основных и дополнительных услугах гостиницы в соответствии со стандартами обслуживания.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

#### **Тема 4. Предоставление услуг питания в номерах**

Обучающийся должен:

**Знать:**

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

**Уметь:**

- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов.

**Виды работ:**

Прием заказов на предоставление питания в номерах; комплектование сервировочной тележки.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

#### **4.**

#### **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

**Основные источники:**

1. А.В.Сорокина. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие.-М.: Альфа-М, 2021
2. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник/ под ред.А.Д.Чудновского. М.:Эксмо, 2021
3. Т.Л.Тимохина. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие.-3-е изд., перераб. и доп.- М.:ид «Форум»: ИНФРА-М,2019.

**Дополнительные источники:**

1. Постановление Правительства РФ №693 от 2.10.2000. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
2. Экономика и организация туризма. Международный туризм/Е.Л.Драчева, Ю.В.Забаев, Д.К.Исмаев и др.; под ред. И.А.Рябовой, Ю.В.Забаева, Е.Л.Драчевой.-М.: КНОРУС, 2018.

#### **5. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ**

**Технические:** мультимедийный комплекс, ПК с доступом в Internet.

**Наглядные:** методическое пособие для практических работ, бланки гостиничных документов.

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ по производственной практике

1. Ф.И.О. студента, № группы, специальность \_\_\_\_\_
2. Производственная практика по профессиональному модулю 05 "Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах"
3. Место прохождения практики (организация), наименование, юридический адрес \_\_\_\_\_
4. Время проведения практики 3 курс, 6 семестр
5. Виды и качество выполнения работ

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Показатели выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка
Прием заказов на бронирование от потребителей	Заполненные бланки заявок на бронирование; составленный график загрузки номерного фонда и карта движения номеров.	
Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения	Обработка полученных заявок на бронирование, подтверждение и аннулирование бронирования, оформление соответствующей документации.	
Прием, регистрация и размещение, предоставление информации о дополнительных услугах	Документальное оформление проживания; оформление счетов; умение предоставлять информацию об основных и дополнительных услугах гостиницы в соответствии со стандартами обслуживания.	
Предоставление услуг питания в номерах	Прием заказов на предоставление питания в номерах; умение комплектовать сервировочную тележку, знание правил этикета при подаче блюд и напитков.	
Итоговая оценка		

дата \_\_\_\_\_

подпись руководителя \_\_\_\_\_