

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:

---

---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.05.01  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05  
«Выполнение работ по профессии портье»**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

**Год начала подготовки по УП 2022**

**На базе основного общего образования**

Санкт-Петербург  
2024

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

О.А. Луганская \_\_\_\_\_

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 «Выполнение работ по профессии портье» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело 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:  
Осипова А.С. – преподаватель ИСПО

# **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

## **1.1. Основная характеристика программы**

Производственная практика ПП.05. входит в состав профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по профессии Портье» и относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО СПбПУ, и ее содержание реализуется на **3 курсе** для обучающихся по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, и входит в блок "Профессиональный цикл".

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и действующими учебными планами ИСПО СПбПУ.

Программа производственной практики представляет собой элемент подготовки студентов в области выполнения работ по профессии "портье".

## **1.2. Цели и задачи производственной практики:**

С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения учебной практики должен

**иметь практический опыт:**

- информирования гостей об основных, сопутствующих и дополнительных услугах гостиницы;
- оформлять заселение, регистрацию и выезд гостей;
- консультировать гостей по вопросам расположения и возможности посещения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.п.;
- разрешения конфликтных ситуаций с гостями и действий в нестандартных ситуациях;

**уметь:**

- работать с автоматизированными системами управления отелем;
- осуществлять прием, регистрацию гостей и оформлять расчеты с ними;
- осуществлять учет, хранение и программирование электронных ключей;
- информировать гостей об услугах гостиницы;
- соблюдать профессиональный этикет и правила делового общения;
- организовывать рабочее место портье и использовать в работе современные средства оргтехники;
- соблюдать должностные обязанности портье и правила охраны труда на рабочем месте;

- обрабатывать корреспонденцию, поступающую на имя гостей и осуществлять ее доставку;
- предоставлять гостям справочную информацию;
- принимать решения в нестандартных и конфликтных ситуациях;

#### **Цель производственной практики:**

1. приобретение практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности;
2. оформление документов, необходимых для реализации целей по предоставлению гостиничных услуг;
3. развитие личностных качеств, необходимых в профессиональной деятельности.

#### **Задачи учебной практики:**

1. Научиться информировать гостей
2. Научиться обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества
3. Научиться передавать выполнять основные обязанности администратора службы приема и размещения

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение производственной практики: 144 часа**

#### **1.4. Требования к результатам учебной практики.**

В результате прохождения учебной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

Код	Профессиональные компетенции
ПК 5.1	Учет, хранение и выдача ключей от номеров
ПК 5.2	Работа с почтой и сообщениями; передача информации и посылок для гостей
ПК 5.3	Организация и контроль отъезда гостей
ПК 5.4	Выполнение основных обязанностей администратора службы приема и размещения в случае производственной необходимости

#### **1. 5. Формы контроля:**

Производственная практика – дифференцированный зачет.

### 1.6. Содержательная характеристика программы

	<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ</b>	<b>Объем часов</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Тема 1. Выполнение основных обязанностей администратора службы приема и размещения в случае производственной необходимости</b>	Выполнение документальных формальностей при заселении гостей. Оформление регистрации в месте временного пребывания. Информирование гостей о правилах пребывания в гостинице, основных и дополнительных услугах, порядке оплаты. Оформление расчетов с гостями. Оформление выезда гостей. Оформление актов в случае причинения ущерба имуществу гостиницы	<b>36</b>
<b>Тема 2. Учет, хранение и выдача ключей.</b>	Контроль доступа в жилые, служебные и общественные помещения гостиницы. Порядок учета и хранения ключей от гостиничных номеров. Программирование электронных ключей	<b>36</b>
<b>Тема 3. Работа с почтой и сообщениями, передача информации и посылок для гостей</b>	Передача информации гостю о принятых для него сообщениях. Оформление доставки корреспонденции на имя гостя	<b>36</b>
<b>Тема 4. Организация и контроль отъезда гостей</b>	Формирование общего счета гостя. Проверка состояния номера гостя. Оформление расчетов за проживание и дополнительные услуги гостиницы. Отзыв о пребывании в гостинице.	<b>36</b>
<b>Итого</b>		<b>144</b>

## 2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПП.05.01

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Количество аудиторных часов при очной форме обучения			Самостоятельная работа студента
		Всего	Лаб. работы	Практич. работы	
Тема 1. Выполнение основных обязанностей администратора службы приема и размещения в случае производственной необходимости	36	36		36	
Тема 2. Учет, хранение и выдача ключей.	36	36		36	
Тема 3. Работа с почтой и сообщениями, передача информации и посылок для гостей	36	36		36	
Тема 4. Организация и контроль отъезда гостей	36	36		36	
<b>Итого</b>	144	144		144	

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### Тема 1. Выполнение основных обязанностей администратора службы приема и размещения в случае производственной необходимости

Обучающийся должен

**Знать:**

-Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

-Должностную инструкцию портье. Функциональные обязанности портье. квалификационные требования к портье.

**Уметь:**

-соблюдать должностную инструкцию для портье;

-соблюдать документальные формальности при заселении гостей.

**Виды работ:** Организация рабочего места портье. Выполнение документальных формальностей при заселении гостей. Оформление регистрации в месте временного пребывания. Информирование гостей о правилах пребывания в гостинице, основных и дополнительных услугах, порядке оплаты. Оформление расчетов с гостями. Оформление выезда гостей. Оформление актов в случае причинения ущерба имуществу гостиницы.

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

## **Тема 2. Учет, хранение и выдача ключей.**

Обучающийся должен

### **Знать:**

- способы контроля доступа в номера.
- виды замков и ключей.
- правила учета, хранения и выдачи ключей гостям.
- оборудование для программирования электронных ключей. Электронные запирающие системы в гостинице.

### **Уметь:**

- оформлять выдачу ключа гостю
- обеспечивать хранение и учет ключей

### **Виды работ:**

выдача ключей, программирование электронных ключей

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

## **Тема 3. Работа с почтой и сообщениями, передача информации и посылок для гостей**

Обучающийся должен

### **Знать:**

- правила приема писем, телеграмм, бандеролей на имя гостя и процедуру их передачи.
- правила передачи информации гостю о принятых для него сообщениях.
- запрет на разглашение информации о гостях по запросу посторонних лиц.

### **Уметь:**

- доставлять корреспонденцию, поступающую на имя гостей;
- информировать гостей об оставленной для них информации.

**Виды работ:** Передача информации гостю о принятых для него сообщениях. Оформление доставки корреспонденции на имя гостя

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

## **Тема 4. Организация и контроль отъезда гостей**

Обучающийся должен

### **Знать:**

- порядок формирования общего счета гостя;
- правила проверки состояния номера гостя.
- оформление расчетов за проживание и дополнительные услуги гостиницы.

### **Уметь:**

- оформлять счет гостя;
- проверять состояние номера при выезде гостя;

**Виды работ:** Формирование общего счета гостя. Проверка состояния номера гостя. Оформление расчетов за проживание и дополнительные услуги гостиницы. Отзыв о пребывании в гостинице.

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

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**  
**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**  
 по профессиональному модулю ПМ.05 «Выполнение работ по профессии Портъё»  
 Специальность 43.02.14 Гостиничное дело  
 Студента \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

Место прохождения практики \_\_\_\_\_ **ФГАОУ ВО СПБПУ ИСПО**

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

**Виды и качество выполнения работ**

Виды работ, выполненных обучающимся в время практики	Объем работ (количество часов)	Показатели выполнения работ в соответствии с технологией (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка
<b>Тема 1. Выполнение основных обязанностей администратора службы приема и размещения в случае производственной необходимости</b>	36	Организация рабочего места портъё. Выполнение документальных формальностей при заселении гостей. Оформление регистрации в месте временного пребывания. Информирование гостей о правилах пребывания в гостинице, основных и дополнительных услугах, порядке оплаты. Оформление расчетов с гостями. Оформление выезда гостей. Оформление актов в случае причинения ущерба имуществу гостиницы.	
<b>Тема 2. Учет, хранение и выдача ключей.</b>	36	выдача ключей, программирование электронных ключей	
<b>Тема 3. Работа с почтой и сообщениями, передача информации и посылок для гостей</b>	36	Передача информации гостю о принятых для него сообщениях. Оформление доставки корреспонденции на имя гостя	
<b>Тема 4. Организация и контроль отъезда гостей</b>	36	Формирование общего счета гостя. Проверка состояния номера гостя. Оформление расчетов за проживание и дополнительные услуги гостиницы. Отзыв о пребывании в гостинице.	
<b>Итоговая оценка</b>			

**Характеристика учебной/профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики (по профилю специальности):**

Общие и профессиональные компетенции, предусмотренные программой практики, освоены/не освоены.

(нужное подчеркнуть)

Итоговая оценка по практике \_\_\_\_\_

Руководитель практики \_\_\_\_\_  
 (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г



## **4.ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ**

### **4.1Основные источники:**

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Ёхина М. А.Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2021
2. Тимофеева Е.С.Проектирование гостиничной деятельности. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2020 г. , 192 с. (электронный ресурс)
- 3.Фомиченко, И. А. Организация обслуживающего процесса в гостинице : учебное пособие / Федер. агентство по образованию, ГОУ ВПО "С.-Петерб. торг.-экон. ин-т", Каф. менеджмента .— Санкт-Петербург : СПбТЭИ, 2019

### **4.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>