

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.01.01  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01  
«Организация и контроль текущей деятельности  
сотрудников службы приема и размещения»**

**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.01.01 профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» 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:  
Луганская О.А. – преподаватель ИСПО

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Производственная практика ПП.05.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.01 **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»** и относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО, и ее содержание реализуется на 3 курсе для обучающихся по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, и входит в блок практик по профилю специальности.

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

Программа производственной практики ПП 01 представляет собой элемент подготовки студентов в области организации приема и обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах, предоставления основных и дополнительных услуг гостиницы, организации деятельности сотрудников службы приема и размещения. 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, предоставлять гостям информацию о гостиничных услугах, составлять расписание работы сотрудников службы приема и размещения, проводить инструктажи и контролировать соблюдение внутрифирменных и отраслевых стандартов в гостинице.

### 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 ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

С целью овладения видами профессиональной деятельности по специальности обучающийся в ходе освоения производственной практики ПП 01 должен

**иметь практический опыт в:**

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

### 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:

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

#### **1. 5. Формы контроля:**

Производственная практика – дифференцированный зачет.

#### **1.6. Содержательная характеристика программы**

Программа производственной практики ПП 01 рассчитана на 108 часов для специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

##### **Тема 1. Прием и обработка заявок на бронирование**

1. Прием заказов на бронирование и ведение документационного обеспечения.
2. Оформление заявки на бронирование. Составление графика загрузки номерного фонда и карты движения номеров. Отработка навыков работы профессиональными программами и их модулями.

##### **Тема 2. Прием, регистрация и размещение, предоставление информации об основных и 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.
6. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

##### **Тема 3. Гостиничные стандарты**

1. Изучение внутрифирменных стандартов отеля для сотрудников службы приема и размещения.
2. Анализ выполнения внутрифирменных стандартов сотрудниками службы приема и размещения.

##### **Тема 4. Организация деятельности службы приема и размещения**

1. Составление рабочего расписания сотрудников службы приема и размещения.
2. Участие в проведении инструктажей сотрудников службы СПиР.

3. Порядок действий сотрудников СПиР в чрезвычайных ситуациях.

### Защита отчетов

## 2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП 01 для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)		В том числе		Самостоятельная работа студента
		Всего	Лаб работы	Практич. работы	
Тема 1. Прием и обработка заявок на бронирование		24		24	
Тема 2. Прием, регистрация и размещение, предоставление информации об основных и дополнительных услугах		36		36	
Тема 3. Гостиничные стандарты		20		20	
Тема 4. Организация деятельности службы приема и размещения		28		28	
Итого	108	108		108	

### **3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

ПП 01 для специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**Тема 1. Прием и обработка заявок на бронирование** 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. Прием, регистрация и размещение, предоставление информации об основных и 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 3. Гостиничные стандарты**

Обучающийся должен:

**Знать:**

- отраслевые и внутрифирменные стандарты;

**Уметь:**

- соблюдать требования стандартов при работе с гостями и выполнении производственных задач.

**Виды работ:**

Соблюдение гостиничных стандартов при работе с гостями и выполнении производственных задач.

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

#### **Тема 4. Организация деятельности службы приема и размещения**

Обучающийся должен:

**Знать:**

- принцип работы службы СПиР;
- правила проведения инструктажей и тренингов для сотрудников СПиР;

**Уметь:**

- составлять рабочее расписание сотрудников СПиР;
- проводить инструктажи сотрудников.

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

#### 4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

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

#### 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 ПМ 01 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения"
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. Обработка полученных заявок на бронирование, подтверждение и аннулирование бронирования, оформление соответствующей документации.	
Прием, регистрация и размещение, предоставление информации об основных и дополнительных услугах	Документальное оформление проживания; оформление счетов; умение предоставлять информацию об основных и дополнительных услугах гостиницы в соответствии со стандартами обслуживания.	
Гостиничные стандарты	Анализ внутрифирменных стандартов для сотрудников СПиР	
Организация деятельности службы приема и размещения	Составление рабочего расписания для сотрудников СПиР; составление памятки для проведения инструктажа сотрудников	
Итоговая оценка		

**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.