

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.03.01  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03  
«Организация и контроль текущей деятельности  
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации  
номерного фонда»**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

**Год начала подготовки по УП 2022**

**На базе основного общего образования**

Санкт-Петербург  
2025

РАССМОТРЕНА:  
предметной (цикловой)  
комиссией Гостиничное дело  
Протокол № 9 от 26 апреля 2025 г.  
Председатель ПЦК

О.А. Луганская \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ИСПО

\_\_\_\_\_ Р.А. Байбиков

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа производственной практики ПП.03.01 профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» 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».

Разработчик:  
Луганская О.А. преподаватель ИСПО

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1.1. Основная характеристика программы

Производственная практика ПП.03. входит в состав профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО, ее содержание реализуется на 4 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 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 представляет собой элемент подготовки студентов в области организации и контроля деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

## 1.2. Цели и задачи производственной практики:

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

**иметь практический опыт в:**

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**уметь:**

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

**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 производственной практики:**

1. Научиться обучающихся оформлять документацию службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2. Научиться вести учет и хранение отчётных данных

3. Научиться обеспечивать безопасность жизни и здоровья гостей и сохранность их имущества во время пребывания в гостинице

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

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

В результате прохождения учебной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 1</b>	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
<b>ПК 3.1.</b>	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
<b>ПК 3.2</b>	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
<b>ПК 3.3</b>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

#### **1. 5. Формы контроля:**

Производственная практика – дифференцированный зачет.

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

##### **Тема 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Структура и отделы административно-хозяйственной службы. Должностные инструкции и квалификационные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Особенности планирования работы сотрудников службы горничных.

##### **Тема 2. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда**

Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

##### **Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг**

Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Работа с просьбами и жалобами гостей.

Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг  
Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

#### **Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Ведение учета забытых вещей. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Оформление отчетной документации

## **2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП 03**

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. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	20	20		20	
Тема 2. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда	36	36		36	
Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	22	22		22	
Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	30	30		30	
<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		<b>108</b>	

## **3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

## **Тема 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Обучающийся должен

### **Знать:**

- структуру и отделы административно-хозяйственной службы;
- должностные инструкции и квалификационные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- технику безопасности и требования охраны труда при работе с оборудованием

### **Уметь:**

- организовывать рабочее место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- соблюдать технику безопасности и требования охраны труда.

**Виды работ:** Структура и отделы административно-хозяйственной службы. Должностные инструкции и квалификационные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

## **Тема 2. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда**

Обучающийся должен

### **Знать:**

- Порядок проведения инвентаризации, общие правила
- Порядок проведения списания материальных ценностей в гостинице

### **Уметь:**

- проводить прием и инвентаризацию гостиничного белья, хозяйственных средств;
- контролировать сохранность предметов интерьера номеров.
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования.

### **Виды работ:**

Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

## **Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг**

Обучающийся должен

### **Знать:**

- порядок предоставления дополнительных услуг;
- правила работы с сейфовым оборудованием;
- порядок применения магнитных карт-ключей;

### **Уметь:**

- оказывать услуги по хранению ценных вещей гостей;
- организовывать предоставление дополнительных услуг гостям (транспортное, экскурсионное обслуживание, стирка и химчистка и пр.)

### **Виды работ:**

Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в

гостиницах и туристских комплексах. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

#### **Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Обучающийся должен

**Знать:**

- правила оформления забытых вещей;
- правила оформления хранения ценностей гостей;
- правила оформления актов при возмещении ущерба имуществу гостей;
- правила оформления оказания дополнительных услуг;

**Уметь:**

- оформлять сданные на хранение ценности, забытые вещи;
- оформлять акты при возмещении ущерба гостям;
- оформлять заявки на предоставление дополнительных услуг.

**Виды работ:**

Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Ведение учета забытых вещей. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества. Оформление отчетной документации

**Контроль:** контроль преподавателем за правильностью оформления отчета.

### **АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

по профессиональному модулю ПМ.03

**«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания  
и эксплуатации номерного фонда»**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Студента \_\_\_\_ курса \_\_\_\_ группы

Место прохождения практики ФГАОУ ВО СПБПУ Институт среднего профессионального образования

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

### Виды и качество выполнения работ

Виды работ, выполненных обучающимися во время практики	Объем работ (количество часов)	Показатели выполнения работ соответствия технологии (или) требованиям организации, в которой проходила практика	Оценка
<b>Тема 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	20	Структура и отделы административно-хозяйственной службы. Должностные инструкции и квалификационные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Проведение приемки и оценки качества уборки	
<b>Тема 2. Материальные ценности и их учет в службе эксплуатации номерного фонда</b>	36	Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	
<b>Тема 3. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг</b>	22	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	
<b>Тема 4. Особенности документооборота службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	30	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Ведение учета забытых вещей. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Оформление отчетной документации	
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

#### **4. Информационное обеспечение обучения**

##### **Печатные издания**

1. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие Ушаков Роман Николаевич Серия: Высшее образование: Инфра-М Год:2017
2. Ёхина, Марина Анатольевна. Организация обслуживания в гостиницах : учебное по-сбие для среднего профессионального образования / М. А. Ёхина .— 4-е изд., стер. — Москва : Академия, 2020 .
3. Асанова И.М., Дерябина С.О.. Организация культурно-досуговой деятельности. «ИЦ Академия», 2021
4. Организация гостиничного дела. Авторы: Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021 г. , 352 с. Арзуманова, Т. И. (электронный ресурс)

### **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/>

### **Нормативные документы:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"