

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.02.01  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02**

**«Предоставление гостиничных услуг»**

по специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Год начала подготовки по УП 2023**

**На базе основного общего образования**

Санкт-Петербург  
2025 год

РАССМОТРЕНА:  
предметной (цикловой)  
комиссией «Туризм и  
гостеприимство»  
Протокол № 09 от 26.04.2025 г.  
Председатель ПЦК

Ю.А. Матвеева \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ИСПО

\_\_\_\_\_ Р.А. Байбиков

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа производственной практики ПП.02.01 профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство 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: Баженова Т.С., к.т.н., преподаватель ИСПО; Соколова О.А., мастер производственного обучения

# **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

## **1.1. Основная характеристика программы**

Производственная практика ПП.02.01 входит в состав профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» и относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО, и ее содержание реализуется на 3 курсе для обучающихся по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, и входит в блок практик по профилю специальности.

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта для среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Министерства Просвещения России №1100 от 12.12.2022 года, и действующими учебными планами ИСПО.

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, 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

С целью овладения видами профессиональной деятельности по специальности обучающийся в ходе освоения производственной практики 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;

**уметь:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

**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. Научить обучающихся оформлять документацию службы приема и размещения
2. Научить вести учет и хранение отчетных данных
3. Научить профессионально применять навыки делового общения и этикет при приеме и размещении различных категорий гостей

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

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

В результате прохождения учебной 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Прием заказов на бронирование и ведение документационного обеспечения. Оформление заявки на бронирование. Составление графика загрузки

номерного фонда и карты движения номеров.

## **Тема 2. Прием, регистрация и размещение, предоставление информации об основных и дополнительных услугах**

Приветствие гостей. Выполнение необходимых формальностей. Оформление и регистрация гостей. Выполнение необходимых документальных формальностей. Информирование гостей о правилах расчетов. Оформление счетов за проживание. Оформление регистрации иностранных гостей, вип-гостей, корпоративных гостей, групп от агентства и других категорий. Информирование гостей о правилах внутреннего распорядка и противопожарной безопасности в гостинице. Предоставление справочной информации об основных и дополнительных услугах гостиницы и их стоимости. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

## **Тема 3. Гостиничные стандарты**

Изучение внутрифирменных стандартов отеля для сотрудников службы приема и размещения. Соблюдение стандарта обслуживания в службе приема и размещения. Анализ выполнения внутрифирменных стандартов сотрудниками службы приема и размещения.

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

Составление рабочего расписания сотрудников службы приема и размещения. Порядок передачи смены. Участие в проведении инструктажей сотрудников службы СПиР. Порядок действий сотрудников СПиР в чрезвычайных ситуациях.

## **Защита отчетов**

## 2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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	
<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		<b>108</b>	

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 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:** Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Прием заказов на бронирование и ведение документационного обеспечения. Оформление заявки 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:**

Приветствие гостей. Выполнение необходимых формальностей. Оформление и регистрация гостей. Выполнение необходимых документальных формальностей. Информирование гостей о правилах расчетов. Оформление счетов за проживание. Оформление регистрации иностранных гостей, вип-гостей, корпоративных гостей, групп от агентства и других категорий. Информирование гостей о правилах внутреннего распорядка и противопожарной безопасности в гостинице. Предоставление справочной информации об основных и дополнительных услугах гостиницы и их стоимости. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в



гостинице.

**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:** Изучение внутрифирменных стандартов отеля для сотрудников службы приема и размещения. Соблюдение стандарта обслуживания в службе приема и размещения. Анализ выполнения внутрифирменных стандартов сотрудниками службы приема и размещения.

**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.

**Виды работ:** Составление рабочего расписания сотрудников службы приема и размещения. Порядок передачи смены. Участие в проведении инструктажей сотрудников службы СПиР. Порядок действий сотрудников СПиР в чрезвычайных ситуациях.

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

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**  
**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**  
по профессиональному модулю ПМ 02

«Предоставление гостиничных услуг»

Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Студента 3 курса \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_  
(ФИО студента)

Место прохождения практики

\_\_\_\_\_  
(наименование и адрес организация)

Период прохождения практики

с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Виды и качество выполнения работ**

<b>Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики</b>	<b>Показатели выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика</b>	<b>Оценка</b>
<b>Тема 1. Прием заказов на бронирование от потребителей</b>	Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Прием заказов на бронирование и ведение документационного обеспечения. Оформление заявки на бронирование. Составление графика загрузки номерного фонда и карты движения номеров.	
<b>Тема 2. Прием, регистрация и размещение, предоставление информации об основных и дополнительных услугах</b>	Приветствие гостей. Выполнение необходимых формальностей. Оформление и регистрация гостей. Выполнение необходимых документальных формальностей. Информирование гостей о правилах расчетов. Оформление счетов за проживание. Оформление регистрации иностранных гостей, вип-гостей, корпоративных гостей, групп от агентства и других категорий. Информирование гостей о правилах внутреннего распорядка и противопожарной безопасности в гостинице. Предоставление справочной информации об основных и дополнительных услугах гостиницы и их стоимости. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	

<b>Тема 3. Гостиничные стандарты</b>	Изучение внутрифирменных стандартов отеля для сотрудников службы приема и размещения. Соблюдение стандарта обслуживания в службе приема и размещения. Анализ выполнения внутрифирменных стандартов сотрудниками службы приема и размещения.	
<b>Тема 4. Организация деятельности службы приема и размещения</b>	Составление рабочего расписания сотрудников службы приема и размещения. Порядок передачи смены. Участие в проведении инструктажей сотрудников службы СПиР. Порядок действий сотрудников СПиР в чрезвычайных ситуациях.	
<b>Итоговая оценка</b>		

**Характеристика учебной/профессиональной деятельности обучающегося во время учебной 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. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Г. Радыгина. - 2-е изд., испр. и доп. - Саратов: Профобразование, 2023. - 162 с. - (Среднее

профессиональное образование). - Библиогр.: с. 159-162. - ISBN 978-5-4488-1661-1.

2. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Издание: 1-е изд. – 2021.

3. Тимофеева, Е.С. Проектирование гостиничной деятельности. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2020 г. - 192 с.

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. – 432 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2095041>.

6. Козлова-Зубкова, Н. А. Организация и осуществление приёма и размещения гостей: учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2025. – 202 с. – ISBN 978-5-406-13831-1. – URL: <https://book.ru/book/955607>.

7. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк; под редакцией А. А. Литвинюка. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 461 с. – ISBN 978-5-534-16151-9. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт. – URL: <https://urait.ru/bcode/560904>.