

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

\* Сведения о сертификате ЭП \*

Сертификат: 01DVC8A81B437BF0000AFF00381D0002

Владелец: ЧИБИНЁВ ВЯЧЕСЛАВ МИХАЙЛОВИЧ

Действителен: с 19.05.2025 по 19.05.2026

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Ивангородский гуманитарно-технический институт (филиал) федерального  
государственного автономного образовательного учреждения высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»  
(ИФ ГУАП)

Центр среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИФ ГУАП

М.В. Чибинёв  
«27» июня 2024 г.

**ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**В СОСТАВЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

для специальности среднего профессионального образования

**43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

Ивангород, 2024

Программа учебной практики разработана в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования

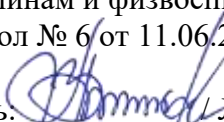
43.02.16

код

Туризм и гостеприимство,

наименование специальности (ей)

а также на основе примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования, утвержденной протоколом ФУМО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм № 01 от 19.12.2022, зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ (приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023), с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

<p><b>РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА</b> Цикловой комиссией по общеобразовательным дисциплинам, общим гуманитарным социально- экономическим дисциплинам, математическим, естественнонаучным дисциплинам и физвоспитания Протокол № 6 от 11.06.2024 г.</p> <p>Председатель:  Ламерт О.В.</p>	<p><b>РЕКОМЕНДОВАНА</b> Методическим советом Центра СПО ИФ ГУАП Протокол № 6 от 17.06.2024 г.</p>
---	---

Разработчики:

Иванова Н.А., к.э.н., доцент, зав.кафедрой 1 ИФ ГУАП.  
(ФИО)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>13</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>22</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является составной частью программно-методического сопровождения образовательной программы (ОП) среднего профессионального образования (СПО) - программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.16

*код*

«Туризм и гостеприимство»

*наименование специальности*

Прохождение практики базируется на знаниях и умениях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих учебных дисциплин и междисциплинарных курсов:

- ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
- ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
- МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования;
- МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг;
- МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы;
- МДК 02.04 Продвижение и продажа гостиничного продукта.

Результаты, полученные при прохождении учебной практики, имеют как самостоятельное значение, так и используются при оценке освоения вида профессиональной деятельности, соответствующего профессиональному модулю

ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг».

## 1.2. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения программы

Учебная практика направлена на формирование первичных профессиональных навыков, приобретение начального опыта практической деятельности, частичное овладение необходимыми общими и профессиональными компетенциями по профилю соответствующей образовательной программы.

Перечень общих и профессиональных компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

и приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности - Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

### **1.3. Продолжительность учебной практики:**

В соответствии с учебным планом специальности на проведение учебной практики отводится 36/1 часов/неделя

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы

#### Учебная практика

Таблица 2.1.1.

Вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Объем часов
<b>Всего занятий</b>	<b>36</b>
в том числе	
лекции	
практическая часть	36
экскурсии	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета в 6 семестре	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной практики

Таблица 2.2.1

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы по практике	Объем часов (академ.)	Коды компетенций (ОК, ПК)
1	2	3	4
<b>Вводное занятие</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		
	1. Организационные вопросы, включающие: задачи и цели учебной практики, инструктаж по общим вопросам охраны труда и технике безопасности; выдача индивидуальных заданий.	<b>2</b>	ПК 2.1, ПК 2.2., ПК 2.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
<b>Раздел 1</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		
	<b>Практические работы:</b>	<b>18</b>	
	1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2	ПК 2.1, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2	
	3. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей.	2	
	4. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2	
	5. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2	
	6. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя	2	
	7. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	
	8. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2	
9. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и	2		

	негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Виды отказов от бронирования. Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.		
<b>Раздел 2</b>	<b>Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>		
	<b>Практические работы:</b>	<b>4</b>	
	1. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Номерной фонд, категории номеров. Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда.	2	ПК 2.2., ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
2. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей.	2		
<b>Раздел 3</b>	<b>Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>	<b>4</b>	
	<b>Практические работы:</b>		ПК 2.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	
2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2		
<b>Раздел 4</b>	<b>Продвижение и продажа гостиничного продукта</b>	<b>2</b>	
	<b>Практические работы:</b>		ПК 2.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
1. Ознакомление с обязанностями сотрудников отдела продаж и маркетинга.	2		
<b>Раздел 5</b>	<b>Оформление отчетных документов по практике</b>		ПК 2.1, ПК 2.2., ПК 2.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	<b>Практические работы:</b>	<b>6</b>	
	1. Оформление и защита выполненных заданий	4	
	2. Защита отчета/портфолио выполненных заданий в соответствии с содержанием тематического плана практики в установленной форме.	2	
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Вид, тип, форма проведения и база практики**

Вид практики – учебная.

Практика проводится концентрированно.

Местом проведения учебной практики является: ИФ ГУАП, г. Ивангород, ул. Котовского, д.1.

#### **3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению практики**

#### **3.3. Информационное обеспечение обучения.**

**Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **4.1 Форма отчётности по практике**

Отчетная документация по практике обязательно должна содержать:

- индивидуальное задание на прохождение практики;
- отчет, включающий в себя титульный лист, содержательную часть, список информационных источников;
- аттестационный лист по практике обучающегося;

Формы индивидуального задания, титульного листа отчета по практике, аттестационного листа обучающегося установлены локальным нормативным актом ГУАП: РДО ГУАП. СМК 3.161 (Приказ № 05-481/20).

#### **4.2 Контроль и оценка результатов прохождения практики**

Контроль и оценка результатов прохождения учебной практики осуществляется преподавателем при:

- проведении практических занятий, приема отчетов, а также сдачи дифференцированного зачета.

Процедура оценивания по учебной практике осуществляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества их выполнения в РДО ГУАП. СМК 3.172 в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

**Таблица 4.2.1- Требования к оформлению отчета**

<b>Результаты прохождения практики (формируемые компетенции, осваиваемые умения, приобретаемый</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
--	--

<b>практический опыт)</b>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках</p>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающихся во время прохождения практики.</p> <p>Оценка сформированности компетенций (да-нет).</p>
<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.</p> <p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p> <p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p>	<p>Контроль правильности и качества выполнения практических заданий.</p> <p>Контроль выполнения индивидуальных и групповых заданий.</p> <p>Оценка сформированности компетенций (да-нет).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li> <li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li> </ul>	<p>Контроль правильности и качества выполнения практических заданий.</p> <p>Контроль выполнения индивидуальных и групповых заданий.</p> <p>Оценка приобретения практического опыта (приобретен – не приобретен).</p>

- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного

<p>средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;</li> <li>– комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;</li> <li>– размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</li> <li>– приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>	
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– технологии организации процесса питания;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>– теория межличностного и делового</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических работ на учебной практике в форме практической подготовки</p> <p>Дифференцированный зачет по учебной практике в форме практической подготовки</p>

<p>общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>– требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</li> <li>– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>– правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>– методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</li> </ul>	
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических работ на учебной практике в форме практической подготовки</p> <p>Дифференцированный зачет по учебной практике в форме практической подготовки</p>

деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

– контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

– предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен

гостиничный комплекс или иное средство размещения;

– разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

– использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной

<p>и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p>	
--	--