

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования



ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: институт профессионального
образования

Должность: директор института

Дата: 16.06.2026 11:47:45

Сьянова Татьяна Юрьевна

Программа производственной практики

**по профессиональному модулю
«Освоение профессии портье»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Присваиваемая квалификация
"Специалист по туризму и гостеприимству "

Формы обучения
очная

Документ подписан электронной подписью
Яковлев Алексей Николаевич
Ректор
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "КУЗБАССКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Т.Ф.
ГОРБАЧЕВА"
008AC3F1D5F988C83BF589283F4A0208EB
Подписано: 16.09.2026 15:33 (UTC+7)

Кемерово 2026 г.



1774310604

Рабочую программу составил:

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра производственного менеджмента

Должность: старший преподаватель (спд)

Дата: 15.04.2026 11:10:39

Кульпина Евдокия Евгеньевна

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры производственного менеджмента

Протокол № 7 от 25.03.2026

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра производственного менеджмента

Должность: заведующий кафедрой (к.н)

Дата: 16.04.2026 08:56:46

Королева Татьяна Геннадьевна

Согласовано цикловой-методической комиссией по направлению подготовки (специальности)
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол № 2 от 25.03.2026

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра производственного менеджмента

Должность: доцент (к.н.)

Дата: 16.04.2026 10:23:53

Закамская Лариса Леонидовна

Согласовано заместителем директора по УР ИПО

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра производственного менеджмента

Должность: Заместитель директора по учебной работе

Дата: 16.04.2026 10:23:53

Полуэктова Наталья Сергеевна

Согласовано заместителем директора по МР ИПО



1774310604

ПОДПИСАНО ЭП КУЗГТУ

Подразделение: кафедра производственного менеджмента
Должность: Заместитель директора по методической работе
Дата: 16.04.2026 10:23:53

Бекшенева Ксения Игоревна



1774310604

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа (учебной/производственной) практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по профессии портье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

виды отчетной документации;

правила поведения в конфликтных ситуациях

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

нормы обслуживания

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии

установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

выполнять регламенты службы питания

Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале



1774310604

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
Знать: способы управления доходами гостиницы;
структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
методы управления продажами с учетом сегментации;
особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
особенности работы с различными категориями гостей;
методы управления продажами с учётом сегментации;
способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
методы максимизации доходов гостиницы;
критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
виды отчетности по продажам;
нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
выделять целевой сегмент клиентской базы;
собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
Знать: процесс и порядок выполнения санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
Уметь: выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
Иметь практический опыт: в проведении санитарно-эпидемиологических требования к предоставлению гостиничных услуг

ПК 3.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей
Знать: процесс регистрации и размещения гостей
Уметь: принимать, регистрировать и размещать гостей
Иметь практический опыт: при приеме , регистрации и размещении гостей

ПК 3.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
Знать: Правила предоставления информации о гостиничных услугах гостю
Уметь: Предоставлять информацию о гостиничных услугах гостю
Иметь практический опыт: При предоставлении гостю информации о гостиничных услугах

ПК 3.3 Производить расчеты с гостями
Знать: Правила расчета с гостями
Уметь: производить расчет с гостями
Иметь практический опыт: в проведении расчетов с гостями



1774310604

2. Структура и содержание рабочей программы практики

2.1 Объем практики и виды работы

Вид учебной работы	Объем часов
Обязательная нагрузка (всего)	72 часа
Промежуточная аттестация в форме зачета .	

2.2 Тематический план и содержание практики

Наименование тем практики	Виды работ	Объем часов
Вид профессиональной деятельности: Выполнение работ по профессии портье		
Выполнение обязанностей портье	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	2
	Отработка навыков работы по модулю приема гостей с применением программного продукта предприятия	2
	Отработка навыков работы по модулю размещения гостей с применением программного продукта предприятия	2
	Отработка навыков работы по модулю выселение с применением программного продукта предприятия	2
	Отработка навыков работы по модулю бронирование по телефону с применением программного продукта предприятия	2
	Отработка навыков работы по модулю перемещение из номера в номер с применением программного продукта предприятия	2
	Отработка навыков работы по модулю выставление счета за услуги проживания с применением программного продукта предприятия	2
	Отработка навыков работы по модулю выставление счета за дополнительные услуги с применением программного продукта предприятия	2
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг в гостинице.2	2
	Отработка навыков информирования потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице.	2
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	2
	Отработка навыков подготовки счетов за услуги гостиницы.	2
	Отработка навыков организации отъезда гостей.	2



1774310604

Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами	Составление и обработка документации по загрузке номеров	2
	Составление и обработка документации по ожидаемому заезду гостиничного предприятия	2
	Составление и обработка документации по состоянию номеров	2
	Составление и обработка документации по ассортименту и объему оказываемых дополнительных услуг	2
	Составление и обработка документации по загрузке конференц-залов	2
	Составление и обработка документации по загрузке ресторана	2
	Составление и обработка документации по качеству обслуживания при проживании	2
	Составление и обработка документации по качеству обслуживания рум-сервиса	2
	Составление и обработка документации по качеству обслуживания ресторана	2
	Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	2
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей повышения качества обслуживания гостей при проживании	2
	Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании.	11
	Отработка навыков составления отчета по результатам ночного аудита	11
Промежуточная аттестация в форме: зачета		
Всего		72

3. Условия реализации программы практики

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. – 2-е изд. – Москва : Юрайт, 2025. – 300 с. – ISBN 978-5-534-14985-2. – URL: <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-561249> (дата обращения: 02.02.2026). – Текст : электронный.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 297 с. – ISBN 978-5-534-14888-6. – URL: <https://urait.ru/book/gostinichnyy-servis-561250> (дата обращения: 02.02.2026). – Текст : электронный.

3.2.2 Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля.: учебник и практикум для СПО / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф.. – Москва : Юрайт, 2025. – 444 с. – ISBN 978-5-534-16405-3. – URL: <https://urait.ru/book/predprinimatelskaya-deyatelnost-v-sfere-gostinichnogo-biznesa-administrirovanie-otelya-567166> (дата обращения: 02.02.2026). – Текст : электронный.

2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для СПО / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф.. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 548 с. – ISBN 978-5-534-17625-4. – URL: <https://urait.ru/book/proektirovanie-gostinichnoy-deyatelnosti-566312> (дата обращения: 02.02.2026). – Текст : электронный.



1774310604

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424> (дата обращения: 17.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3.2.3 Методическая литература

1. Методические указания по оформлению отчетов по практике, курсовых работ (проектов) и дипломных проектов (работ) : для всех специальностей СПО / Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева ; Кафедра информатики и информационных систем, составители: Н. С. Полуэктова, Т. С. Семенова. — Кемерово : КузГТУ, 2022. — 1 файл (762 Кб). — URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=10478> (дата обращения: 02.02.2026). — Текст : электронный.

3.2.4 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: www.kuzstu.ru
2. Электронные библиотечные системы:
 - Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://new.znaniy.com>
 - Электронная библиотека издательства «Юрайт». [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/catalog/spo>,
3. Информационный сайт, посвященный гостиницам и гостиничным услугам. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hotel.web-3.ru>
4. Электронная дистрибуция в гостиничном деле. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
5. Портал про гостиничный бизнес. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://prohotel.ru/>
6. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» - ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли, [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>

4. Фонд оценочных средств



1774310604

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по (учебной/производственной) практике по профессиональному модулю ""

4.1. Паспорт фонда оценочных средств

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
Выполнение работ по профессии портье	ПК-2.1	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-2.2	Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-2.3	Знать: Организацию осуществления бронирования и продажу гостиничных услуг Уметь: организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг Иметь практический опыт: в организации и осуществлении бронирования и продаж	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-2.4	Знать: процесс и порядок выполнения санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг Уметь: выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг Иметь практический опыт: в проведении санитарно-эпидемиологических требования к предоставлению гостиничных услуг	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.



1774310604

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
	ПК-3.1	Знать: процесс регистрации и размещения гостей Уметь: принимать, регистрировать и размещать гостей Иметь практический опыт: при приеме, регистрации и размещении гостей	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-3.2	Знать: Правила предоставления информации о гостиничных услугах гостю Уметь: Предоставлять информацию о гостиничных услугах гостю Иметь практический опыт: При предоставлении гостю информации о гостиничных услугах	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике.
	ПК-3.3	Знать: Правила расчета с гостями Уметь: производить расчет с гостями Иметь практический опыт: в проведении расчетов с гостями	Наблюдение и оценка на этапах производственной практики Подготовка отчета по практике

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

4.2.1. Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по производственной практике заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по практике. Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); основная часть, с указанием разделов; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике. В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по производственной практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по производственной практике, обучающийся допускается на защиту.

Задание на учебную практику: Отработка навыков работы портье

Типовые задания на учебную практику:

- подготовка к выполнению обязанностей портье;
- оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики.

Каждый пункт отчёта оценивается по 100 бальной системе.

- 90-100 баллов - раздел раскрыт полно,
- 60-89 баллов - не все материалы в разделе присутствуют
- 0...59 баллов - отсутствие необходимых материалов в разделе

4.2.2. Оценочные средства при промежуточном контроле

Промежуточная аттестация обучающихся по производственной практике является обязательной. Формой промежуточной аттестации является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся и утвержденный отчет по производственной практике.

Примерные вопросы:

1. Организация рабочего места портье.
2. Каков порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия?
3. Какие технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы используются для приема заказа и обеспечения бронирования?
4. Оформление бронирования с использованием телефона.

Шкала и критерии оценивания компетенций



1774310604

Отлично	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена.
Хорошо	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Программа практики выполнена.
Удовлетворительно	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по учебной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем. Программа практики выполнена не в полном объеме.
Неудовлетворительно	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над заданием. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем.

4.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующих компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/10).

5. Иные сведения и (или) материалы

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные технологии:

- традиционная;
- интерактивная.



1774310604



1774310604