Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

**при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Северо-Западный институт управления

Факультет среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

профессионального модуля

ПМ 01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург, 2021

Рабочая программа учебной практике разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчики:

А.А. Дочкина – к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

В.А. Новгородов –преподаватель СЗИУ РАНХиГС

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 6  7 |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 9 |

1. 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

* 1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

* + 1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК-1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК-2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК-3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК-4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК-5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК-6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| ОК-9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК-10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках. |

* + 1. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| 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 работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК-1.3 | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. |

В результате прохождения учебной практики, реализуемой в рамках модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

по виду профессиональной деятельности, обучающийся должен **приобрести практический опыт работы:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

**1.3** **Количество часов, отводимое на освоение программы учебной практики по специальности:**

Всего -72 часа.

1. Содержание УЧЕБНОЙ практики

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код профессиональных компетенций | Наименования профессионального модуля | Количество часов по УП | Виды работ |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **ПМ 01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** | | 72 |  |
| ПК 1.1.  Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. |  | 36 | Ознакомление со специализацией гостиничного предприятия.  Ознакомление с нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средства размещения, в том числе охраной труда  Ознакомление со штатной структурой службы «Приема, размещения и выписки гостей»  Ознакомление с планированием текущей деятельности производственного персонала (организация работы трудового коллектива, планирование рабочего времени персонала, организация деятельности персонала)  Ознакомление с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров |
| ПК 1.2.  Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |  | 36 | Ознакомление с правилами регистрации и размещения гостей в гостиничном предприятии  Ознакомление с правилами обслуживания в гостиничном предприятии  Ознакомление с правилами проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения  Ознакомление с принципами работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения |
| ПК 1.3.  Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |  |  | Ознакомление с ресурсным обеспечением деятельности персонала (особенности действующей системы материального и нематериального стимулирования труда; штатное расписание, действующего на предприятии положением об оплате труда, порядок премирования работников, организация контроля за учётом рабочего времени и порядком составления табеля; графики выхода на работу производственного персонала, составление табеля учёта рабочего времени) |

# 3. условия реализации программЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

# 3.1. Требования к условиям проведения учебной практики.

Реализация программы предполагает проведение учебной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1.Основные источники

1. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/451271>
2. Тимохина Т. Л.  Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/451272>
3. Мошняга Е. В.  Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
4. Трибунская С. А.  Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456345>

Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&amp;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/>

3.2.3. Дополнительные источники

1.Дехтярь Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/448681>

2. Дехтярь Г. М.  Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/452692>

3. Мошняга Е. В.  Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455870>

4. Трибунская С. А.  Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для вузов / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11310-5. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455199>

# 4.Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики, осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ форма входного текущего контроля устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости осуществляется увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе промежуточной аттестации. Возможно установление индивидуальных графиков прохождения промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в  материальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование Экзамен  Практическая работа  Ситуационная задача  Виды работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование Экзамен  Практическая работа  Ситуационная задача  Виды работ на практике |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | 75% правильных ответов  Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов | Тестирование  Собеседование Экзамен  Практическая работа  Ситуационная задача  Виды работ на практике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и  личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 4  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | Оценка результата | Собеседование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата | Тестирование |
| Оценка результата | Ситуационная задача |
| Оценка процесса | Ролевая игра |