

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 27.05.2024 18:09:03

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b43a96f12

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**

УТВЕРЖДЕНО на заседании

ЦМК по профессиональным модулям

Протокол №1

От «30» августа 2023 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

### **УП.03.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

**Специалист по гостеприимству**

Год набора - 2022

Санкт-Петербург

2023

Рабочая программа учебной практики 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

Разработчик:

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

В.А. Новгородов-преподаватель СЗИУ РАНХиГС

Рецензент:

Зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостеприимства д.э.н., профессор Морозова  
Марина Александровна

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9

# 1. 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

### 1.1. 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 обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

#### 1.1.1. 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.

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД-3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК-3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК-3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК-3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате прохождения учебной практики, реализуемой в рамках модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

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

-разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3 Количество часов, отводимое на освоение программы учебной практики по специальности: Всего -72 часа.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля	Количество часов по УП	Виды работ
1	2	3	4
ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		72	
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	ПМ 03	24	<p>Ознакомление со структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, знание в общей структуре гостиницы.</p> <p>Ознакомление с нормативные правовые акты РФ, регулирующие оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</p> <p>Ознакомление со штатной структурой службы «Обслуживания и эксплуатации номерного фонда».</p> <p>Ознакомление с планированием текущей деятельности производственного персонала (планирование рабочего времени персонала, организация деятельности персонала, рассчитывать нормативы работы горничных).</p> <p>Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах (оборудование, инвентарь гостиницы).</p>
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	ПМ 03	24	<p>Ознакомление с правилами обслуживания номерного фонда работниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>Ознакомление с санитарно-гигиенические мероприятиями по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей (виды уборки).</p> <p>Ознакомление с порядком материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда.</p>

			Ознакомление с правилами отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	ПМ 03	24	Ознакомление с сервисными стандартами обслуживания номерного фонда Ознакомление с методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса

### 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. Печатные издания

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва);
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция);
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»;

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 (А2-В1+) : 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 (В1-В2) : 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>
5. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927481>



### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. [www.booking.ru](http://www.booking.ru)
2. [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru)
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
4. [www.turist.rbc.ru](http://www.turist.rbc.ru)
5. [www.news.turizm.ru](http://www.news.turizm.ru)
6. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)
7. [www.tourism.ru](http://www.tourism.ru)
8. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
9. [www.prootel.ru](http://www.prootel.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>

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»

#### 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 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 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 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 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 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	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