Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 25.03.2022 09:57:08
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91ed7ed715e59

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области
«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УПР
ГПОУ ТО «ТКСиОТ» Л.В. Ермаков
«26» июня 2020 г.

Рабочая программа учебной практики
по профессиональному модулю
ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело

Нормативный срок освоения ППССЗ – 3 года 10 мес.
на базе основного общего образования

Председатель цикловой методической комиссии
профессий и специальностей социально-экономического профиля
_____ М.А.Морозова
«16» июня 2020 года

г. Тула

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля **ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ** на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (далее – ФГОС СПО), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1552 (регистрационный №44974 Минюста России от 26 декабря 2016 года), а также примерной основной образовательной программы (далее – ПООП), зарегистрированной в государственном реестре ПООП под номером: 43.02.14-170717.

Организация-разработчик: государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский колледж строительства и отраслевых технологий» (далее ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

Разработчики:
Козлова Е.В. преподаватель спецдисциплин ГПОУ ТО «ТКСиОТ».

Рассмотрена и одобрена методической комиссией по профессий и специальностей социально-экономического профиля, протокол

№ 5 от «16» 06 2020 г.

Гостиница «Подворье»
Согласовано:_____Колосова Е. В. администратор
М.П.

Тематический план

учебной практики профессионального модуля

ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

№ п/п	Наименование тем	Количество часов
Четвёртый семестр		
Раздел ПМ 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей		
1	**Вводное занятие.** Безопасность труда, электробезопасность, пожарная безопасность в учебных мастерских. Организация рабочего места.	2
2	Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.	4
3	Прием и размещение гостей.	12
4	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	6
5	Документация службы приема и размещения.	12
Раздел ПМ 2. Организация выезда гостей из гостиницы		
6	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	18
7	Внешнее взаимодействие службы приема и размещения.	12
	Дифференцированный зачет	6
	Итого за четвёртый семестр	**72**
	Итого по модулю	**72**

Содержание

программы учебной практики профессионального модуля

ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

Раздел ПМ 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей

1. Вводное занятие.

Сфера применения приобретенных по курсу знаний и умений. Производственный труд - основа овладения курсом. Ознакомление учащихся с учебной мастерской, с организацией рабочего места, формами организации труда и правилами внутреннего распорядка в учебных мастерских.

Безопасность труда, электробезопасность, пожарная безопасность в учебных мастерских.

Безопасность труда. Требования безопасности труда в учебных мастерских и на рабочих местах. Причины травматизма. Виды травм и меры их предупреждения. Ознакомление с правилами безопасности труда. Основные правила электробезопасности и их выполнение. Пожарная безопасность. Причины пожаров, меры предупреждения. Правила пользования электрическими приборами. Правила поведения учащихся при пожаре. Порядок вызова пожарной помощи. Оказание первой медицинской помощи при поражении электрическим током, при ожогах.

2. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.

Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Проблемы службы приема и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.

Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.

3. Прием и размещение гостей.

Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.

4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.

Протокол и этикет в деловом общении. Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. Устная речь, приемы оживления речи. Основные правила построения контакта. Искусство слушать. Форма обращений. Тональность речи. Внешние и внутренние барьеры непонимания.

Лексико-грамматический материал необходимый для общения на иностранном языке в процессе приема и размещения гостей.

5. Документация службы приема и размещения.

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, въезде, пребывании, выезде.

Раздел ПМ 2. Организация выезда гостей из гостиницы.

6. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.

Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.

7. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения.

Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Каналы коммуникации. Назначение и виды передаваемой

информации. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.

Взаимодействие службы приема и размещения с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

Дифференцированный зачет.

ПЕРЕЧЕНЬ
УЧЕБНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ РАБОТ
ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

№ тем и подтем	Наименование тем и подтем программы	Время на изучение тем			Наименование учебно-производственных работ
		всего	на инструктаж	на упражнение	
Второй семестр.					
Раздел ПМ 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей		**30**			
1.	**Вводное занятие.**	2	1	1	Характеристика особенностей организации приема, регистрации и размещения гостей, ознакомление с программой п/о. Ознакомление с правилами и нормами безопасности труда в учебных мастерских; мерами предупреждения травматизма, пожаров. Ознакомление со схемой эвакуации людей при пожаре.
2.	**Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих.**				
2.1	Служба приема и размещения: цели, основные функции.	6	1	5	Техника безопасности. Выполнение работ по отработке приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выполнение работ по применению профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.

3.	**Прием и размещение гостей.**				
3.1	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей.	8	1	7	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Выполнение работ по выяснению потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
3.2	Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.	6	1	5	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Выполнение работ по отработке навыков регистрации иностранных граждан.
4.	**Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.**				
4.1	Нормы и правила поведения персонала с гостями.	6	1	5	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, а также приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
	Проверочная работа	2	1	1	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Выполнение работ по приему, регистрации и размещению гостей.
Раздел ПМ 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.		**8**			
5.	**Документация службы приема и размещения.**				
5.1	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	6	1	5	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислениям на счета гостей за дополнительные услуги. Контроль за оказанием перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору).
	Проверочная работа	2	1	1	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Выполнение работ по составлению и обработке необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию

					номеров, начислениям на счета гостей за дополнительные услуги.
Раздел ПМ 3. Организация выезда гостей из гостиницы.		**18**			
6.	**Оформление выезда гостя и процедура его выписки.**				
6.1	Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.	8	1	7	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Выполнение калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
6.2	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах.	8	1	7	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Выполнение работ по подготовке и оформлению счетов гостей.
	Проверочная работа	2	1	1	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Выполнение работ по организации выезда гостей из гостиницы.
Раздел ПМ 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения.		16			
7.	Внешнее взаимодействие службы приема и размещения.				
7.1	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	8	1	7	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Отработка навыков общения с коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
7.2	Взаимодействие службы приема и размещения со сторонними организациями.	6	1	5	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Отработка навыков взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Отработка навыков общения с деловыми партнерами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

	Проверочная работа	2	1	1	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Отработка навыков взаимодействия службы приема и размещения с другими службами и сторонними организациями.
	Итого за второй семестр.	**72**			
Итого по модулю		**72**			