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
«16» июня 2020 г.

Рабочая программа учебной практики

по профессиональному модулю

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

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.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ** разработана 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 образовательное учреждение среднего профессионального образования Тульской области «Тульский колледж строительства и отраслевых технологий» (далее ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

Разработчик:
Козлова Е. В.., преподаватель специальных дисциплин ГПОУ ТО «ТКСиОТ».

Рассмотрена и одобрена методической комиссией по профессиям и специальностям 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

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

№ п/п	Наименование тем	Количество часов
	Четвёртый семестр	
1	Вводное занятие. Безопасность труда, электробезопасность, пожарная безопасность в учебных мастерских. Организация рабочего места.	12
2	Организация и технология работы службы бронирования.	12
3	Бронирование и оформление заказов.	12
4	Документационное обеспечение бронирования.	12
5	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы.	24
	Дифференцированный зачет	
	Итого за четвёртый семестр	**72**
	Итого по модулю	**72**

Содержание

программы учебной практики профессионального модуля

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

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 бронирования.

Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.

3. Бронирование и оформление заказов.

Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.

4. Документационное обеспечение бронирования.

Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке,

отмене и аннуляции бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

5. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы.

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

Дифференцированный зачет.

ПЕРЕЧЕНЬ
УЧЕБНО_ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ РАБОТ
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

№ тем и подтем	Наименование тем и подтем программы	Время на изучение тем			Наименование учебно-производственных работ
		всего	на инструктаж	на упражнение	
	Четвёртый семестр.				
1.	Вводное занятие.	12	-	-	Характеристика особенности организации работы службы бронирования и ее персонала, 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 бронирования.	12	1	5	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Выполнение заданий на закрепление общих требований, предъявляемых к персоналу службы бронирования; требований к менеджеру по бронированию; критериев, оценивающих качество бронирования номера.

3.	Бронирование и оформление заказов.	12	1	5	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Выполнение работ по резервированию номеров в гостинице: оформление заказов на бронирование номеров; алгоритм рассмотрения заявок; подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании; виды отказов от бронирования; аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании; виды оплаты бронирования; внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
4.	Документационное обеспечение бронирования.	12	1	5	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Выполнение работ по составлению договоров о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, соглашений о текущем бронировании, агентского договора.
5.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы.	24	1	5	Подготовка рабочего места. Техника безопасности. Выполнение работ по закрепление правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; этикета телефонных переговоров в гостинице.
	Дифференцированный зачет				
Итого за четвёртый семестр.		**72**			
Итого по модулю		**72**			