

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЮСПК СахГУ



Е.В. Казанцева

**Аннотация рабочей программы профессионального модуля
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

1. Область применения программы.

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): бронирование гостиничных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ.

Программа является составной частью профессионального цикла (профессиональные модули) программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- приема заказа на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведение его документационного обеспечения;
- информирование потребителя о бронировании

уметь:

- организовать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

4. Общая трудоемкость профессионального модуля и формы аттестации.

Вид учебной работы	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Максимальная учебная нагрузка, в том числе:	97 часов	-
обязательная аудиторная учебная нагрузка	65 часов	-
Самостоятельная работа	26 часов	-
Консультации	6 часов	-
Форма контроля	Экзамен	-
Форма аттестации	Квалификационный экзамен	-

5. Содержание профессионального модуля.

МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.

Раздел 1. Прием заказа от потребителя и его оформление.

Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Тема 1.2. Виды заявок по бронированию.

Тема 1.3. Технология ведения переговоров по бронированию.

Раздел 2. Оформление документации по бронированию.

Тема 2.1. Технология резервирования мест в ГТК.

Тема 2.2. Виды бронирования.

Раздел 3. Информирование потребителя о бронировании.

Тема 3.1. Информационные и телекоммуникационные технологии для информирования потребителя.

Составитель: Круглова Наталья Евгеньевна