

Министерство образования и науки РФ  
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 СПССЗ.**

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.**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Очная форма обучения</b>	<b>Заочная форма обучения</b>
Максимальная учебная нагрузка, в том числе:	135 часов	-
обязательная аудиторная учебная нагрузка	65 часов	-
Самостоятельная работа	26 часов	-
Консультации	6 часов	-
Учебная практика	36 часов	-
Консультации	2 часа	-
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