

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

СОГЛАСОВАНО

Работодатель



ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Коврижкина И.А.

«Юбилейный» колледж 20/14 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИТК СахГУ



С.С. Шаров

«20» 06.06.2014 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 01
БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**МДК 01.01.
ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовый уровень подготовки)

Квалификация: менеджер

Форма обучения: очная

Южно-Сахалинск

20/14

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)
по специальности среднего профессионального образования 43.02.11
«Гостиничный сервис»



Разработчик: Курсанова Л.Т., зав. отделением
Ильина В.Н., преподаватель
Скорик Н.Т., преподаватель

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК

дисциплины сервиса,
управление и экономика
на основании: 1. Соответствия стандарту да (да, нет)
2. Соответствия учебному плану ПК да (да, нет)
3. Соответствия требованиям к оформлению _____ (да, нет)
Протокол № 2 от «04» октября 2014 г.

Председатель ПЦК

Скорик Н.Т.

Утверждена научно-методическим советом ПТК СахГУ

Протокол № 2 от «16» октября 2014 г.

Председатель НМС

Н.Ф. Сулова

Согласовано

Л.Т. Курсанова
подпись

Курсанова Л.Т., зав. отделением
Ф.И.О.

согласовано
экономический
подпись

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 01 «БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 101101 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **«Бронирование гостиничных услуг»** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
2. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
3. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

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

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

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

уметь:

- организовывать 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 при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 279 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки студента – 207 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся – 138 часов;

самостоятельной работы обучающихся – 69 часов;

производственной практики – 72 часа.