

## Аннотация дисциплины

# МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

### Объем трудоемкости:

**156** часов, из них – **104** ч. аудиторной нагрузки: лекционных 70 ч., практических 34 ч., **52** ч. самостоятельной работы.

### Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Главная стратегическая цель рабочей программы СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» - формирование совокупности знаний, умений и навыков у студентов в данной области для дальнейшей профессиональной деятельности.

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- подготовить менеджера к успешной работе в сфере гостиничного сервиса на основе гармоничного сочетания научной, фундаментальной и профессиональной подготовки кадров;
- создать условия для овладения универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда;
- сформировать социально-личностные качества выпускников: целеустремленность, организованность, трудолюбие, коммуникабельность, умение работать в коллективе, ответственность за конечный результат своей профессиональной деятельности, гражданственность, толерантность.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **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 поведение в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

**Уметь:**

- ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения;
- применять полученные знания на практике, а именно, в момент общения с потребителем;
- оценивать результаты своей деятельности;
- ориентироваться на современном рынке туристских услуг;
- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок;
- 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.

Использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни:

- правильной оценки ситуаций в процессе обслуживания потребителей;
- понимания основ организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг.

**Место дисциплины в структуре ППССЗ:**

Дисциплина МДК.01.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3,4 семестре.

**Требования к уровню освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК 1 – 9; ПК 1.1 – 1.3, 5.3–5.5.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими **профессиональными компетенциями (ПК)** студент в ходе освоения профессионального модуля должен **иметь практический опыт:**

ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ПК 5.3	Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников
ПК 5.4	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала
ПК 5.5	Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиниц

**Основные разделы дисциплины:**

№ раз-дела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Прием и оформление заказов от потребителей	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Типы и способы бронирования. <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Правила бронирования. Правила аннуляции брони.</li> <li>1.2. Способы бронирования. Факс, телефон. Почта. Интернет. Центральная система бронирования (присоединенная и не присоединенная)</li> <li>1.3. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования</li> <li>1.4. Типы бронирования</li> <li>1.5. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами</li> </ol> </li> <li>2. Технология работы с заявками. <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Виды заявок</li> <li>2.2. Этапы работы с заявками</li> <li>2.3. Виды оплаты бронирования</li> </ol> </li> </ol>	Опрос Дискуссии Работа в группах
2	Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внесение данных по бронированию в программу гостиницы. <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы</li> <li>1.2. Регистрация заявки</li> <li>1.3. Изменение статуса номера</li> </ol> </li> <li>2. Документационное обеспечение бронирования. <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Бланки бронирования</li> <li>2.2. Отчеты по бронированию</li> </ol> </li> <li>3. Информирование потребителя о бронировании. <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Правила ведения телефонных переговоров</li> <li>3.2. Факсимильный ответ</li> <li>3.3. Электронные ответы</li> </ol> </li> </ol>	Опрос Дискуссии Работа в группах

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** дифференцированный зачет

### **Основная литература**

### **Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование): <http://www.biblio-online.ru>
2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 477 с. — (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.ru>

3. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2014. – 203 с.

### **Дополнительная литература**

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.
2. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 208 с.
3. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА–М, 2015 – 400 с.
4. Лымарева, О.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / О.А. Лымарева, В.В. Миненкова. – Кр.: Изд-во КубГУ, 2011.-159 с.
5. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.Уокер; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> (30.07.2015).
6. Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе. [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 264 с. – URL: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=44782](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44782) (30.07.2015).

### **Периодические издания**

1. Гостиничное дело
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Гуманитарные и социально-экономические науки. База данных Научной электронной библиотеки «eLIBRARY.RU». – URL: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=8639](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8639)

### **Интернет-ресурсы**

1. Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online». - URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань». - URL: <http://www.e.lanbook.com>

4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru»: сайт.- URL: - <http://www.book.ru/>
5. Электронная библиотечная система «Юрайт»: сайт.- URL: <http://www.biblio-online.ru>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт .- URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт.- URL: <http://elibrary.ru/>

**Автор РПД:** преподаватель Самсоненко М.В.