

Аннотация дисциплины «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг»
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

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

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Менеджмент» (ОК 9) «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» (ПК 2.3-2.5) ПП ОП 02 правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности. Изучение дисциплины «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг» предваряет изучение дисциплин: ПМ 2 «Прием, размещение и выписка гостей», ПМ.03«Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Цели и задачи учебной 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.

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся 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;
- стандарты качества обслуживания;
- 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
- стандарты качества обслуживания в гостиницах. Изучение показателей оценки деятельности гостиницы.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 210 час, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 140 часа;
- самостоятельная работа обучающегося 70 часов.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
(перечень формируемых компетенций)**

Обучающийся 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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности 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.

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
Учебная нагрузка (всего)	210	210
Аудиторные занятия (всего)	140	140
В том числе:		
занятия лекционного типа	70	70
практические занятия (практикумы)	70	70
лабораторные занятия		
Самостоятельная работа (всего)	70	70
в том числе:		
<i>Реферат</i>	12	12
<i>Самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала</i>	58	58
Вид промежуточной аттестации (экзамен)		
Общая трудоемкость 250 час	210	210

Формы текущего контроля успеваемости студентов:

рефераты, опрос.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Основная литература:

1. 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>
2. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО.-М.:Альфа-М:Инфра-М,2014. –206 с.
3. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2014. – 203 с.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование): <http://www.biblio-online.ru>

Автор РПД МДК.01.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей преподаватель М.В. Самсоненко