

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг
специальность 43.02.11. Гостиничный сервис

Общая трудоемкость: в 3 семестре 196 часов, в том числе: лекции 68 часов, практические занятия 68 часов, самостоятельная работа студентов 58 часов.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен

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

Иметь практический опыт:

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

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

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 ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» предваряет изучение дисциплин: ПМ. 02 «Прием, размещение и выписка гостей», ПМ.03«Организация обслуживания гостей в процессе проживания» ПМ.04 «Продажи гостиничных услуг».

Требования к уровню освоения дисциплины

Результатом освоения программы профессионального цикла является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Бронирование гостиничных услуг», в том числе профессиональными компетенциями (ПК), указанными ФГОС по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; <p>–использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> –правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; –организацию службы бронирования; –виды и способы бронирования;

	<p>виды заявок по бронированию и действия по ним; иметь практический опыт: –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;</p>
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	<p>уметь: –вести учет и хранение отчетных данных; –владеть технологией ведения телефонных переговоров; –аннулировать бронирование; –консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; –осуществлять гарантирование бронирования различными методами; знать: –правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; иметь практический опыт: –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;</p>
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	<p>уметь: – владеть технологией ведения телефонных переговоров; –аннулировать бронирование; –консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; –осуществлять гарантирование бронирования различными методами; знать: –правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации –правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании –особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования –правила аннулирования бронирования иметь практический опыт: –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании</p>

В процессе освоения ПД студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; – оценка эффективности и качества выполнения;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– работа с автоматизированными системами бронирования
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг

Основные разделы дисциплины:

Наименование разделов и тем
Раздел 1. ПМ 01. Организация и технология бронирования гостиничных услуг
Тема 1.1 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
Тема 1.2 Организационная структура управления гостиницей
Тема 1.3 Бронирование как гостиничная услуга

Тема 1.4 Технологический процесс бронирования гостиничных услуг
Тема 1.5 Стандарты качества обслуживания гостей
Тема 1.6 Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования
Раздел 2. ПМ 01. Управленческая психология
Тема 2.1. Управленческая психология
Тема 2.2. Психологические основы принятия решений
Тема 2.3. Психологические основы инновационной деятельности в управлении
Тема 2.4 Кадровый потенциал управления
Тема 2.5 Организация управленческой деятельности
Тема 2.6 Социально-психологический климат
Тема 2.7 Конфликт. Классификации и правила разрешения конфликтов
Тема 2.8. Основные подходы к стилям управления

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен квалификационный.

Основные источники:

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов (для бакалавров) [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – Электрон. дан. – Москва: КноРус, 2014. –168 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53298>.
2. Зуб, А. Т. Управленческая психология: учебник и практикум для СПО / А. Т. Зуб. – 2-е изд., перераб. и доп. –М.: Издательство Юрайт, 2017. –372 с. – (Серия: Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03955-9. –Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/7ADD048B-F0FA-499B-A77C-AA930DEC46EB.

Автор: Гусарь Н.В.