

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

Общая трудоемкость: 328 часов, в том числе: лекции 68 часов, практические занятия 68 часов, самостоятельная работа студентов 58 часов, 16 консультаций, производственная практика 118 час.

**Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.**

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;
- 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

**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 ОП 01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП. 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности. Изучение ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг предваряет изучение профессиональных модулей: ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

### Требования к уровню освоения дисциплины

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

№ п/п	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Практический опыт (владеть)
1	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-организацию службы бронирования; -виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и действия по ним; -последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;	–организовывать рабочее место службы бронирования; -использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	– приема заказов на бронирование от потребителей; – выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании;
2	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	–правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; –организацию службы бронирования; –стандарты качества обслуживания;	–организовывать рабочее место службы бронирования; -использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	– приема заказов на бронирование от потребителей; – выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании;
3	ОК 3. Принимать решения в	- правила предоставления	–владеть технологией ведения телефонных	-выполнения бронирования и

	стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	гостиничных услуг в Российской Федерации; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; –правила аннулирования бронирования; –правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	переговоров; –аннулировать бронирование; –консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; –осуществлять гарантирование бронирования различными методами;	ведения его документационного обеспечения
4	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; –организацию службы бронирования; –состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	–организовывать рабочее место службы бронирования; –оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; -использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	–приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании.
5	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; –правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; –состав, функции и возможности использования информационных и	-использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	–выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

		телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования		
6	ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации - организацию службы бронирования; - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;	- организовывать рабочее место службы бронирования; - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; - вести учет и хранение отчетных данных; - владеть технологией ведения телефонных переговоров;	- приема заказов на бронирование от потребителей; - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; - информирования потребителя о бронировании
7	ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации - организацию службы бронирования; - виды и способы бронирования;	- организовывать рабочее место службы бронирования; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - вести учет и хранение отчетных данных;	- приема заказов на бронирование от потребителей; - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; - информирования потребителя о бронировании.
8	ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации - организацию службы бронирования; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	- организовывать рабочее место службы бронирования; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	- приема заказов на бронирование от потребителей; - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; - информирования потребителя о бронировании.
9	ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации - организацию службы бронирования; - состав, функции и	- организовывать рабочее место службы бронирования; - использовать технические, телекоммуникационные средства и	- приема заказов на бронирование от потребителей; - выполнения бронирования и ведения его документационного

		возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	о обеспечения; –информирования потребителя о бронировании.
10	ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	-правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; –организацию службы бронирования; –виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним;	– 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;	- приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
11	ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	–правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;	-вести учет и хранение отчетных данных; -владеть технологией ведения телефонных переговоров; -аннулировать бронирование; -консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; -осуществлять гарантирование бронирования	–приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения
12	ПК1.3	- правила	– владеть технологией	–приема заказов

	Информировать потребителя о бронировании	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	ведения телефонных переговоров; –аннулировать бронирование; –консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; –осуществлять гарантирование бронирования различными методами;	на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании
--	--	--	--	---

### Основные разделы дисциплины:

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Консультации	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная (часов)	Производственная (по профилю специальности) (часов) если предусмотрена рассредоточенная практика)		
			Всего (часов)	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	в т.ч., курсовая работа/проект, (часов)	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ОК 1-9 ПК 1.1.-1.3	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	150	96	48	-	44	-	-	-	-	10
ОК 1-9 ПК 1.1.-1.3	МДК 01.02 Управленческая психология	60	40	20		14					6
	Производственная практика	118							108		10

	<b>Всего:</b>	328	136	68	-	58	-	-	108	26
--	---------------	-----	-----	----	---	----	---	---	-----	----

**Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен квалификационный.**

**Основная литература:**

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](http://www.biblio-online.ru/book/7ADD048B-F0FA-499B-A77C-AA930DEC46EB).

Автор: Гаспарян Н.О.