

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

Цель дисциплины:

Целью изучения дисциплины является подготовка студентов, обладающих знаниями, профессиональными компетенциями в области организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

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

– 2.2. Структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа обучающегося (час)
		Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	30	10	10	10

Организация службы бронирования	36	12	12	12
Виды и способы бронирования	36	12	12	12
Последовательность и технология резервирования мест в гостинице	36	12	12	12
Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	36	12	12	12
Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;	36	12	12	12
Всего по дисциплине	210	70	70	70

Формы текущего контроля успеваемости студентов:
рефераты, опрос.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Профессиональное образование). - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A#page/1>
4. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 477 с. — (Профессиональное образование). -URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
5. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]:: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

Составитель: преподаватель СПО

М.В. Самсоненко