

**Аннотация по профессиональному модулю
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг
специальность 43.02.11. Гостиничный сервис**

Курс 2 Семестр 3

Количество часов:

всего: 372 часов

лекционных занятий - 82 часов,

практических занятий - 88 часов,

практики производственной – 108 часов,

консультаций - 26 часов,

самостоятельной работы – 68 часов.

Цель модуля: овладение видом профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг и соответствующими профессиональными компетенциями.

Задачи модуля: получение практического опыта

- приема заказов на бронирование от потребителей и оформление его;

-выполнения бронирования и ведения его документального обеспечения;

- информирование потребителя о бронировании.

Место модуля в структуре ПССЗ:

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.

Результаты обучения (компетенции, знания, умения, практический опыт):

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 02	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 03	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 04	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 06	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 07	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 08	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 09	Быть готовым к смене 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

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> –приема заказов на бронирование от потребителей; –выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; –информирования потребителя о бронировании
Знать	<ul style="list-style-type: none"> –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
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> –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

Содержание и структура модуля

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов						
		Всего	Аудиторная работа			Самостоя-тельная работа	Консультации	Практика производс-твенная
			Л	ПЗ	ЛР			
1	2	3	4	5	6	7	8	8
1	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	210	68	68	-	58	16	
2	МДК 01.02 Управленческая психология	44	14	20	-	10	-	
3	Практика производственная	118	-	-	-	-	10	108
	Всего	372	82	88	-	68	26	108

Курсовые проекты (работы): *не предусмотрены*

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях: технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр, технологии проблемного обучения, информационно-коммуникационные технологии, технологии разноуровневого обучения, проектные технологии.

Вид аттестации: экзамен квалификационный

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07185-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433890>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07572-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433891>

3. Зуб, А. Т. Управленческая психология: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Т. Зуб. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 372 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-8432-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433301>

Автор: Гусарь Наталья Владимировна