Аннотация профессионального модуля *«Бронирование гостиничных услуг»*

специальности *43.02.11 «Гостиничный сервис»*

Рабочая программа учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС СПО по специальности *43.02.11 «Гостиничный сервис»*

1. **Место модуля в структуре**

Дисциплина относится к профессиональному модулю ПМ.01 ФГОС СПО.

1. **Цель и задачи модуля, требования к результатам освоения дисциплины**

В результате освоения модуля студент должен:

**Иметь практический опыт:**

* приема заказов на бронирование от потребителей;
* выполнения бронирования и ведения его документального обеспечения;
* информирования потребителей 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 гарантированное бронирование различными методами;
* использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечение бронирования заказа.

**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 индивидуалов, 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.

1. **Формируемые компетенции**

ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3.

1. **Содержание модуля (содержание разделов дисциплин модуля, разделы дисциплин модуля и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами, разделы дисциплин модуля и виды занятий)**

МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

*Введение*

*Раздел 1.*

Тема 1.1. Основные функции и службы гостиницы

Тема 1. 2. Организация и технология работы службы бронирования

Тема 1.3. Бронирование и оформление заказов

*Раздел 2.*

Тема 2.1. Документационное обеспечение бронирования

*Раздел 3.*

Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы

1. **Объем дисциплин модуля:** 174 (в том числе ауд.– 110, см. р. – 64).
2. **Форма промежуточного контроля:**

В 1 семестре – текущий контроль

Во 2 семестре – экзамен

1. **Семестр**: 1-2

Разработчик:

Преподаватель техникума ПИ (ф) РЭУ им. Г.В. Плеханова Чупина Г.Н.