

Аннотация к рабочей программе профессионального модуля ПМ – 01 «Бронирование гостиничных услуг»

для специальности «43.02.11 – Гостиничный сервис»

Образовательный уровень СПО: базовый

Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля: с целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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 гарантированное бронирование 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, турагенств 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;

Требования к уровню освоения модуля: формируются следующие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

Содержание обучения по профессиональному модулю:

Данному профессиональному модулю соответствует междисциплинарный курс МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.

Тематический план обучения в рамках модуля:

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Правила бронирования. Правила аннуляции брони. Способы бронирования. Факс, телефон. Почта. Интернет. Центральная система бронирования (присоединенная и неприсоединенная). Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования. Виды заявок. Этапы работы с заявками. Виды оплаты бронирования. Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы. Регистрация заявки. Изменение статуса номера. Бланки бронирования. Отчеты по бронированию. Правила ведения телефонных переговоров. Факсимильный ответ. Электронные ответы.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы междисциплинарного курса МДК 01.01. «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» на очном отделении: максимальной учебной нагрузки обучающегося 152 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 104 часа, из них – лекции – 40 часов, практические занятия – 64 часа; самостоятельной работы обучающегося 48 часов. Максимальная нагрузка на производственную (по профилю специальности) практику в рамках профессионального модуля – 108 часов.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы междисциплинарного курса МДК 01.01. «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» на заочном отделении: максимальной учебной нагрузки обучающегося 152 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 16 часов, из них – лекции – 8 часов, практические занятия – 8 часов; самостоятельной работы обучающегося 136 часов. Максимальная нагрузка на производственную (по профилю специальности) практику в рамках профессионального модуля – 108 часов.
Форма промежуточной аттестации: экзамен

Квалификационный экзамен профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» проходит после освоения междисциплинарного курса, прохождения производственной практики.