

## **Аннотация рабочей программы профессионального модуля**

### **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

#### **ОПОПССЗ 43.02.11 Гостиничный сервис**

##### **1.Цель ПМ**

овладение общими и профессиональными компетенциями по приему заказов от потребителей и осуществлению бронирования мест в гостиницах и местах размещения.

##### **2.Место дисциплины в структуре ОПОПССЗ:**

дисциплина относится к ПМ. 01

##### **3.Требования к результатам освоения профессионального модуля:**

освоить:

##### **ОК:**

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:**

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

**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.

**4.Общая трудоемкость дисциплины по очной форме обучения составляет:**

- всего – 175 часов, в том числе:
- максимальной учебной нагрузки обучающегося –125 часов, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 80 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 45 часов;
- производственной практики – 144 часа.

**5.Семестр: IV**

**6. Основные разделы профессионального модуля:**

1. Прием заказа от потребителя и оформление его;
2. Бронирование заказа, документирование заказа;
3. Информирование потребителя о бронировании;
4. Производственная практика.

**7. Составитель:** А. С. Кузыченко