

Аннотация рабочей программы профессионального модуля ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее - рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**, укрупненной группы специальностей 43.00.00 УГС Сервиса и туризма, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Бронирование гостиничных услуг**.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована при освоении основной профессиональной образовательной программы специальности 43.02.11 Гостиничный сервис рекомендуемых ФГОС профессий рабочих, должностей служащих **горничная**.

2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального 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 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.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности – **Бронирование гостиничных услуг**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
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.

3. Общая трудоемкость профессионального модуля составляет: всего – 269 часов:

- 1) максимальная учебная нагрузка обучающегося – 125 часов, включая:
 - обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 80 часов;
 - самостоятельная работа обучающегося – 45 часов.
- 2) учебная практика – 144 часа.

4. Семестры: 2

5. Основные разделы профессионального модуля:

Коды	Наименование разделов
------	-----------------------

профессиональных компетенций	профессионального модуля
ПК 1.1, 1.2, 1.3	МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

6. Автор: Кузыченко А.С., преподаватель специальных дисциплин Колледжа ПсковГУ, кандидат исторических наук.