**Аннотация к рабочей программе дисциплины «Бронирование гостиничных услуг»**

**Профессия/ Специальность** 43.02.11 Гостиничный сервис.

**Уровень образования**: среднее специальное . Программа подготовки: базовая.

**Квалификация выпускника**: менеджер

МК, за которой закреплена дисциплина

**Форма обучения**: очная

**Трудоемкость** всего – 198 часов, в том числе: максимальной учебной нагрузки обучающегося – 162 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 108 часов;

самостоятельной работы обучающегося –54 часов;

учебной практики – 36 часов.

**Цель изучения дисциплины** овладение указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка), в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

 **Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины** Русский язык, деловая культура

**Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы, блоки, темы)**

Раздел 1.

 Общее представление о гостиничном хозяйстве, организации деятельности

Раздел 2.

Организация службы бронирования, бронирование номеров

Раздел 3.

Этика в профессиональной деятельности. Стандарты обслуживания

 **Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины** (перечисляются без расшифровки) ПК 1.1, 1.2, 1.3, ОК 1-10

**Результаты освоения дисциплины** (знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины)

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 клиентов, 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.

 **Формы проведения занятий, образовательные технологии**

- урок;

 - лекция;

 - практическое занятие;

- контрольная работа;

- самостоятельная работа;

 - учебная практика.

**Образовательные технологии**: проектные методы обучения;

 кейс-технология;

 технология использования в обучении игровых методов;

семинар.

**Формы промежуточного контроля знаний**

-при проведении контрольных работ, зачётов, самостоятельных работ, уроков с применением образовательных технологий.

- при выполнении и защите результатов практических занятий;

- при выполнении работ на производственной практике.

**Форма итогового контроля знаний**: Экзамен