

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№173 от 28.08.2018г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы бронирования гостиничных услуг

(с использованием электронных образовательных ресурсов, технологий
дистанционного обучения)

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Пацук Т.В.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	ОДОБРЕНО
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Рабочая программа учебной дисциплины Основы бронирования гостиничных услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г №1552; профессионального стандарта 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015г. № 282н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

Рабочая программа ориентирована на подготовку обучающихся к выполнению требований WorldSkills по компетенции Администрирование отеля

1.2. Место дисциплины в структуре основной программы

Учебная дисциплина Основы бронирования гостиничных услуг является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений включенная в образовательную программу за счет часов вариативной части учебных циклов.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** организовывать рабочее место службы бронирования;
- **уметь** принимать и оформлять различные виды заявок;
- **уметь** осуществлять бронирование различными методами;
- **уметь** использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- **уметь** вести документационное обеспечение бронирования;
- **уметь** вести телефонные переговоры;
- **знать** правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- **знать** организацию службы бронирования;
- **знать** виды и способы бронирования;
- **знать** последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- **знать** требования к ведению и оформлению документации службы бронирования.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций.

Общие и профессиональные компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2. Организовывать гостиницы деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

Объем образовательной нагрузки - 96 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 92 часа;
- самостоятельная работа обучающегося - 4 часа;

В том числе **часов вариативной части учебных циклов ПССЗ** всего - 96 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 96 часов;
- самостоятельная работа обучающегося - 0 часов.

1.5. Требования к результатам освоения учебной дисциплины при реализации часов вариативной части учебных циклов ПССЗ:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- принимать и оформлять различные виды заявок;
- осуществлять бронирование различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- вести документационное обеспечение бронирования;
- вести телефонные переговоры;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- требования к ведению и оформлению документации службы бронирования.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной нагрузки	96
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	92
в том числе:	
практические занятия/лабораторные занятия	30
Самостоятельная работа обучающегося	4
в том числе:	
рефераты, индивидуальные творческие задания, исследовательская работа, работа с нормативной документацией, подготовка к деловым играм, анализ производственных ситуаций.	
Консультации	0
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

Изменение № _____ « ____ » _____ 20__ г.

Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и (или) практические занятия, самостоятельная работа обучающихся,	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3	4	
Раздел 1. Структура, функции и место службы бронирования в гостиничном предприятии		22		
Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.1. ПК4.1
	1.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.		
	2.	Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.		
Тема 1.2. Понятие о гостинице.	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.1.
	1	Виды гостиниц по месту расположения.		
	2	Виды гостиниц по назначению.		
	3	Виды гостиниц по уровню комфорта.		
Тема 1.3. Понятие о номерном фонде гостиницы	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК 1.1.,
	1	Номерной фонд в гостиницах категории 1-2*.		
	2	Номерной фонд в гостиницах категории 3*.		
	3	Номерной фонд в гостиницах категории 4-5**.		

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

Тема 1.4. Функции службы бронирования.	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.1. ПК4.1
	1.	Понятие о бронировании номерного фонда.		
	2.	Место расположения службы бронирования.		
	3.	Функции службы бронирования.		
Тема 1.5. Роль службы бронирования в гостинице.	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.1. ПК4.1
	1.	Значение службы бронирования для функционирования гостиницы.		
	2.	Место и роль службы бронирования в среди других гостиничных служб.		
Тема 1.6. Требования к персоналу службы	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.1. ПК4.1
	1.	Функции портье по бронированию.		
	2.	Квалификационные требования		
	3.	Требования к внешнему виду и поведению портье.		
	Практическое занятие №1 Работа с инструкцией портье.		2	
Тема 1.7. Организация рабочего места службы	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.1. ПК4.1
	1	Требования к оборудованию рабочего места службы.		
	2.	Организация рабочего места службы бронирования.		
	Практическое занятие № 2 Составление схемы рабочего места портье.		2	
Тема 1.8. Взаимодействие службы бронирования с другими службами	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07
	1	Взаимодействие службы бронирования со службой номерного фонда.		
	2	Взаимодействие службы бронирования со службой питания.		

	3	Взаимодействие службы бронирования с транспортной службой		ОК 09, ПК1.2. ПК4.2	
	4	Взаимодействие службы бронирования с другими службами			
	Практическое занятие № 3 Составление схемы взаимодействия служб отеля Контрольная работа		2		
Раздел 2. Технология бронирования гостиничных услуг			28		
Тема 2.1. Виды и способы бронирования		Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК4.2	
	1.	Понятие гарантированного и негарантированного бронирования.			
	2.	Виды бронирования. Двойное бронирование.			
	3.	Способы бронирования.			
	4.	Особенности бронирование по Интернету.			
Тема 2.2. Консультирование по номерному фонду		Содержание учебного материала	2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК 4.2	
	1.	Классификация гостиничных номеров.			
	2.	Требования к оборудованию номеров разных категорий в гостиницах разных категорий.			
	3.	Особенности оборудования номеров разного целевого назначения.			
		Практическое занятие №4 Деловая игра «Консультация гостя по категории номера»			2
		Самостоятельная работа №1 Подготовка к деловой игре.			1
		Содержание учебного материала			2
Тема 2.3. Консультирование по услугам гостиницы	1.	Основные услуги гостиницы.		ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2	
	2.	Ассортимент дополнительных гостиничных услуг.			
	3.	Персональные услуги.			
		Практическое занятие №5 Деловая игра «Предложение гостиничных услуг».			2
		Самостоятельная работа №4 Подготовка к деловой игре.			2
		Практическое занятие №6 Деловая ситуация			2
		Самостоятельная работа №2 Подготовка к деловой ситуации			1

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

Тема 2. 4. Порядок резервирования мест	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК4.2
	1.	Перечень вопросов анкеты бронирования.		
	2.	Назначение вопросов и их роль в повышении обслуживания клиентов.		
	3.	Порядок резервирования мест.		
	Практическое занятие №7 Деловая игра «Бронирование мест в отеле».		2	
Практическое занятие № 8 Деловая ситуация.		2		
Тема 2.5. Прием заявки по телефону	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК4.2
	1	Прием заявки по телефону.		
	2	Прием заявки в виде делового письма.		
	3	Прием заявки по Интернету.		
Тема 2.6. Ведение телефонных переговоров	Содержание учебного материала			
	1	Технология ведения телефонных переговоров.		
	2	Правила ведения телефонных переговоров.		
	Практическое занятие №9 Деловая игра «Прием заявки по телефону».		2	
	Практическое занятие №10 Деловая игра « Прием заявки по телефону ».		2	
Тема 2.7. Прием делового письма	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Прием заявки по телефону.		
	2.	Прием заявки в виде делового письма.		
	3.	Прием заявки по Интернету.		
	Практическое занятие №11 Работа с заявками.		2	
Тема 2.8. Регистрация заявок.	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Прием и разбор заявок.		
	2.	Регистрация заявок.		
	3.	Обработка заявок по бронированию.		
	Практическое занятие №12		2	

	Решение ситуационных задач. Контрольная работа			
Раздел 3. Оформление документов службы бронирования			20	
Тема 3.1. Форма индивидуальной заявки	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Особенности заполнения бланков при индивидуальном бронировании.		
	2.	Сроки оформления заявок.		
	3.	Подтверждение бронирования.		
Тема 3.2. Форма групповой заявки	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Договор между гостиницей и туристской организацией.		
	2.	Правила заполнения бланков.		
	3.	Сроки подачи заявок и оплаты.		
	Практическое занятие №13 Работа с бланками заявок.		2	
Тема 3.3. Карта движения номерного фонда	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Виды карт или графиков движения номерного фонда.		
	2.	Правила заполнения карты.		
Тема 3.4. Подтверждение бронирования	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Понятие о подтверждении о бронировании		
	2.	Форма подтверждения о бронировании		
	3.	Журнал бронирования.		
Тема 3.5. Аннулирование заявки	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Понятие об аннуляции заявки.		
	2.	Правила аннуляции заявки при индивидуальном и групповом бронировании.		
	3.	Правила внесения изменений в заявку.		
	4.	Внесение изменения в базу данных.		
Тема 3.6. Использование информационно-коммуникационных технологий при	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2.
	1.	Функции систем бронирования.		
	2.	Бронирование по e-mail и Skype.		
	3.	Бронирование гостиницы онлайн.		

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

бронировании	Практическое занятие № 14 Заполнение заявки онлайн		2	ПК4.2
	Самостоятельная работа № 3 Бронирование гостиницы онлайн .		1	
Тема 3.7. Профессиональные программы отелей	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Виды профессиональных программ в гостиничном деле.		
	2.	Структура профессиональной программы.		
	3.	Технология работы с профессиональной программой		
Тема 3.8. Модуль бронирования гостиничных услуг.	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Структура модуля бронирования гостиничных услуг.		
	2.	Особенности модуля разных программ		
	3.	Технология приема заявки		
Тема 3.9. Планирование деятельности службы бронирования	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Планирование работы администраторов.		
	2.	Расчет потребности в бланках строгой отчетности.		
	3.	Расчет потребности в журналах документооборота.		
	Самостоятельная работа № 4 Составление рабочего графика портье.		1	
Раздел 4. Фирменный стиль в общении			12	
Тема 4.1. Требования к внешнему виду портье	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.1. ПК4.1
	1.	Требования к причёске сотрудника службы бронирования.		
	2.	Требования к одежде и обуви сотрудника службы бронирования.		
	3.	Требования к макияжу и аксессуарам		
Тема 4.2. Культура речи.	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07
	1.	Требования к построению фраз и предложений		
	2.	Употребление профессионализмов		

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

	3	Значение интонации общения		ОК 09, ПК1.1. ПК4.1
Тема 4.3. Правила поведения при общении с гостями.	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.1. ПК4.1
	1.	Манеры поведения при общении с гостями		
	2.	Жесты и мимика		
Тема 4.4. Классификация клиентов гостиницы	Содержание учебного материала		2	
	1	Классификация клиентов гостиницы		
Тема 4.5. Поведение персонала в конфликтных ситуациях.	Содержание учебного материала		2	ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2. ПК4.2
	1.	Виды конфликтных ситуаций при бронировании номеровных мест.		
	2.	Варианты поведения персонала в конфликтных ситуациях.		
	3	Предотвращение конфликтных ситуаций.	2	
	Практическое занятие №15 Деловая ситуация «Конфликты с клиентом».			
	1	Классификация клиентов гостиницы по возрастным категориям.		
	2	Классификация клиентов гостиницы по статусу.		
3	Классификация клиентов гостиницы по психологическим типам			
Промежуточная аттестация			2	
Объем образовательной нагрузки			96	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины Основы бронирования гостиничных услуг требует наличия учебной аудитории.

Оснащение учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- стойка портье;
- часы;
- персональный компьютер;
- проектор;
- принтер;
- кресло для гостя;
- журнальный столик;
- шкаф для документов.

3.2. Информационное обеспечение Основные источники

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" М.: Издательство Стандартиформ, 2016. – 115 с.
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Дата введения 2016-01-01. М.: Издательство Стандартиформ, 2016. – 115 с.
3. Волошин, Н.И. Правовое регулирование в туризме [Текст]: учебник/ Н.И. Волошин. - М.: Советский спорт, 2014. - 320с.
4. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие/ А.С. Кусков. – М.: ИТК "Дашков и К", 2013. – 327с.
5. Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов [Текст]: учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф.образования по спец. 2302 "Гостинич. Сервис/ И.Ю. Ляпина. — М.: Академия, 2014.—249 с.
6. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учебное пособие / И.Ю. Ляпина/. -М.: Академия, 2013.—250
7. Морозова М. А. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом. [Текст] /М.А.Морозова/— М.:Туризм, 2016г.—456 с
Организация туризма [Текст]: учебное пособие/ под ред. А.П. Дуровича/. – 4-е изд. – Минск: Новое знание, 2016. – 640 с.
8. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие [Текст] /Т.Л.Тимохина/- Издательский дом "Форум" – 2012- 340с.

Дополнительные источники

1. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений [Текст]: учебное пособие/ Р.Н. Ботавина.- М.: Финансы и статистика, 2015. — 208 с.
2. Туризм, гостеприимство, сервис словарь-справочник [Текст]: учебное пособие/ Под ред. Воронковой. – М.: 2012 – 365 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: [Текст]: учебное пособие/ под ред. Л.П. Шматько.—Изд. 3-е, испр. и доп.—Москва; Ростов н/Д: МарТ, 2012.—346 с.
4. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие - М.: Флинта: МПСИ, 2013. - 288 с.

Интернет ресурсы

1. Технологии обслуживания в гостинице. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.kp.ru/guide/obsluzhivanie-v-gostinitsakh.html> (дата обращения к ресурсу 19.05.2018)
2. Индустрия гостеприимства. [Электронный ресурс].- Режим доступа URL: <http://www.pir.ru> (дата обращения к ресурсу 01.05.18).
3. Качество обслуживания туристов в гостиницах. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [tourism-book.com /pbooks/book-61 /ru/chapter-2390](http://tourism-book.com/pbooks/book-61/ru/chapter-2390) (дата обращения к ресурсу 14.05.18).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код ОК, ПК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умеет организовывать рабочее место службы бронирования	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07 ОК 09, ПК1.2, ПК4.2	решение профессиональных задач
умеет принимать и оформлять различные виды заявок	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК1.2, ПК4.2	решение профессиональных задач проверка результатов практических работ
умеет осуществлять бронирование различными методами	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК1.2, ПК4.2	проверка результатов практических работ
умеет использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	ОК 02, ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07, ОК 09, ПК1.2, ПК4.2	проверка результатов практических работ
умеет вести документационное обеспечение бронирования	ОК 02, ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07, ОК 09, ПК1.2, ПК4.2	оценка результатов контрольных работ
умеет вести телефонные переговоры	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК1.2, ПК4.2	проверка результатов практических работ
знает правила предоставления	ОК 02, ОК 05, ПК1.1.	тестирование решение

гостиничных услуг в Российской Федерации	ПК4.1	профессиональных задач
знает организацию службы бронирования	ОК 02, ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 07, ОК 09, ПК1.2, ПК4.2	проверка результатов практических работ, решение профессиональных задач
знает виды и способы бронирования	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 07, ОК 09, ПК1.2, ПК4.2	проверка результатов практических работ решение профессиональных задач
знает последовательность и технологию резервирования мест в гостинице	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 07, ОК 09, ПК1.2, ПК4.2	проверка результатов практических работ решение профессиональных задач
знает требования к ведению и оформлению документации службы бронирования	ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 07, ОК 09, ПК1.2, ПК4.2	проверка результатов практических работ