МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»
(ВГУЭС)

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель структурного подразделения

_____ Смагина Л.А.

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки
«Бронировщик»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель программы _____ Беленькая Ж.А.

Составитель программы _____ Беленькая Ж.А.

2021

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. **Цель:** Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида деятельности.
2. Задачи:
   1. Прием заказов на бронирование от потребителей.
   2. Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения.
   3. Информирование потребителя о бронировании.
   4. Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах.

3. Категории обучающихся

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, педагогические работники образовательных организаций, занимающиеся педагогической деятельностью по основным и дополнительным образовательным программам.

4. Планируемые результаты обучения

В результате обучения по дополнительной профессиональной программе слушатель овладеет/усовершенствует следующие компетенции:

В результате освоения программы слушатель должен

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 индивидуалов, компаний, турагентств, туроператоров;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; З9правила 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;
- особенности работы в программе 1С: Управление отелем;
- основные понятия индустрии гостеприимства;
- особенности гостиничной индустрии разных стран мира;
- перечень и содержание стандартов гостиничной индустрии;
- знать критерии качества гостиничных услуг.

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;
- проводить бронирование, используя программный продукт1С: Управление отелем.

5. Объем программы: 250 часов трудоемкости.

Форма обучения: очная с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционные образовательные технологии, частично электронное обучение, компьютерные технологии (интернет-платформы, интернет-сервисы, электронные информационные и образовательные ресурсы).

6. Календарный учебный график

График обучения / **Форма обучения**	**Ауд. часов в день**	**Дней в неделю**	**Общая продолжительность программы, месяцев(дней, недель)**
с отрывом от работы (очная)	6	5	2 мес., 2 дня
с частичным отрывом (очно-заочная)			
без отрыва от работы (заочная)			

7. Документ, выдаваемый после завершения обучения

Диплом о профессиональной переподготовке

8. Организационно-педагогические условия:

Для реализации дополнительной профессиональной программы предусмотрена мастерская по компетенции «Администрирование отеля», которая оснащена современной материально-технической базой, соответствующей требованиям инфраструктурного листа WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля».

Оснащение мастерской по компетенции «Администрирование отеля»:

Тренажер Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования

учебно-лабораторное оборудование:

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox; WC3345; Ноутбук №2 Lenovo V155-15API;

учебно-производственное оборудование:

Ноутбук №2 Lenovo V155-15API;Ноутбук №4 Lenovo V155-15API;

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox WC3345; ЖК-панель;

Диван офисный;

Счетчик банкнот DoCash 3040 UV;

Терминал ICT 220 Ethernet + клавиатура выносная IPP 220 с Contacless (для ICT 220/250); Стойка администратора;

Записывающее устройство магнитных карт (энкодер), марка Singular. Модель: SCW LoCo/HiCo usb;

Стол журнальный на металлическом каркасе;

Комплект кассового оборудования Атол.

программное и методическое обеспечение:

Office Professional Plus 2019 Russian OLV NL Each AcademicEdition Additional Product Microsoft Ireland Operations Limited;

Система управления гостиницей №2 HRS Oracle Hospitality OPERA;

Система управления гостиницей № 1 Libra Hospitality «Logus HMS»;

Интегрированный пакет программного обеспечения для создания и редактирования растровых и векторных изображений №2 Adobe Crative Cloud.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»
(ВГУЭС)

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Бронировщик»

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Трудоемкость в часах:						Формы контроля
		Всего	аудиторные занятия, в т.ч.				Самостоятельная работа	
			Всего	лекции	Практические, лабораторные, семинарские занятия, тренинги и др.			
					всего	в т.ч. выездные		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	1. Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации.	2	2	2	-			-
2.	Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности.	2	2	2	-	-	-	-
3.	Модуль 3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	25	25	15	5	--	5	-
4.	Модуль 4. Организация службы бронирования	21	21	10	5	-	6	-
5.	Модуль 5. Типология бронирования	21	21	10	5	-	6	-
6.	Модуль 6. Виды заявок по бронированию и действия по ним	21	21	10	5	-	6	-
7.	Модуль 7. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	21	21	10	5	-	6	-
8.	Модуль 8. Технология резервирования мест в гостинице	21	21	10	5	-	6	-
9.	Модуль 9. Правила заполнения бланков бронирования	21	21	10	5	-	6	-
10.	Модуль 10. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования	21	21	10	5	-	6	-

11.	Модуль 11. Правила аннулирования бронирования	21	21	10	5	-	6	-
12.	Модуль 12. Правила ведения телефонных переговоров	21	21	10	5	-	6	
13.	Модуль 13. Разногласия и конфликты	21	21	10	5	-	6	
14.	Итоговая аттестация	11	-	-	-	-	-	Демонстрационный экзамен
	Итого:	250	239	119	55	-	65	

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»
(ВГУЭС)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Бронировщик»

1. Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации. (2 часа)
1.1. Темы 1: Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции. (1час)
Содержание Темы 1:
Конкурсное задание, техническое описание, инфраструктурный лист.

1.2. Тема 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции, разделы спецификации. (1час)
Содержание Темы 2:
Критерии оценивания, кодекс этики, основные термины.

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов по Модулю 1:
Техническое описание компетенции;
Комплект оценочной документации по компетенции;
Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: https://worldskills.ru;
Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: https://esat.worldskills.ru.

2. Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности. (2 часа)
2.1. Темы 1: Требования охраны труда и техники безопасности. (1час)
Содержание Темы 1:
Основы безопасного труда и эффективная организация рабочего места в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции.

2.2. Тема 2. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции. (1час)
Содержание Темы 2:
Основы безопасного труда и эффективная организация рабочего места в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции**.**

3. Модуль 3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (25 часов)

3.1 Тема 1: Соответствие Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации другим нормативно-правовым документам, регулирующим деятельность гостиничных предприятий в Российской Федерации. (7 часов)

Содержание Темы 1:

Соответствие Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации другим нормативно-правовым документам, регулирующим деятельность гостиничных предприятий в Российской Федерации. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

3.2 Тема 2: Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг в соответствии с Правилами предоставления услуг в Российской Федерации. (7 часов)

Содержание Темы 2:

Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг в соответствии с Правилами предоставления услуг в Российской Федерации. Порядок предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление гостиничных услуг.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 3 (5 часов)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Самостоятельная работа по Модулю 3 (5 часов)

Характеристика обязанностей исполнителя-гостиницы при установлении обязательных и услуг, оказываемых гостям.

Анализ основополагающих прав гостя имеющихся в нормативном документе «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 3

Практическая работа. Зачет

4. Модуль 4. Организация службы бронирования (21 час)

4.1 Тема 1: Состав и функции службы бронирования (Reservation) в зависимости от категории гостиницы. (5 часов).

Содержание Темы 1:

Состав и функции службы бронирования (Reservation) в зависимости от категории гостиницы. Влияние деятельности службы бронирования на результирующие показатели деятельности гостиницы.

4.2 Тема 2: Должностная инструкция менеджера службы бронирования. (5 часов).

Содержание Темы 2:

Должностная инструкция менеджера службы бронирования. Оборудование службы бронирования. Организация рабочего места менеджера по бронированию.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 4 (5 часов).

Организация службы бронирования.

Самостоятельная работа по Модулю 4 (6 часов)

Функции службы бронирования.

Характеристика показателей бронирования.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 4

Практическая работа. Зачет

5. Модуль 5. Типология бронирования (21 час)

5.1 Тема 1: Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. (10 часов).

Содержание Темы 1:

Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Способы бронирования.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 5 (5 часов)

Виды бронирования гостиничных номеров.

Самостоятельная работа по Модулю 5 (6 часов)

Характеристика основных способов бронирования.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 5

Практическая работа. Зачет

6. Модуль 6. Виды заявок по бронированию и действия по ним (21 час)

6.1 Тема 1: Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от индивидуального заказчика. (3 часа).

Содержание Темы 1:

Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от индивидуального заказчика. Действия менеджера по бронированию при получении этой заявки.

6.2 Тема 2: Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от юридических лиц и организаций. (3 часа).

Содержание Темы 2:

Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от юридических лиц и организаций. Действия менеджера по бронированию при получении этой заявки.

6.3 Тема 3: Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от партнеров (турагентов и туроператоров). (4 часа).

Содержание Темы 3:

Форма и сведения, указываемые в заявках на бронирование от партнеров (турагентов и туроператоров). Действия менеджера по бронированию при получении этой заявки.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 6 (5 часов)

Виды заявок на бронирование.

Самостоятельная работа по Модулю 6 (6 часов)

Алгоритм рассмотрения заявок.

Этапы работы с заявками.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 6

Практическая работа. Зачет

7. Модуль 7. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов (21 час).

7.1 Тема 1: Понятия «информационные технологии», «телекоммуникационные технологии». (3 часа).

Содержание Темы 1:

Понятия «информационные технологии», «телекоммуникационные технологии». Состав информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.

7.2 Тема 2: Использование электронной почты для приема заказов.

7.3 Использование факсимильных средств связи. (3 часа).
Содержание Темы 2:

Использование электронной почты для приема заказов. Использование факсимильных средств связи. Использование почтовой связи для обеспечения процесса бронирования.

7.4 Тема 3: Глобальные системы бронирования (GDS), используемые в Российской Федерации и за рубежом. (3 часа).
Содержание Темы 3:

Глобальные системы бронирования (GDS), используемые в Российской Федерации и за рубежом. Этика ведения деловой переписки при бронировании.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 7 (5 часов).

Возможности ИКТ для приёма заказов.

Самостоятельная работа по Модулю 7 (6 часов)

Функции информационных технологий для приема заказов на бронирование.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 7

Практическая работа. Зачет

8. Модуль 8. Технология резервирования мест в гостинице (21 час).

8.1 Тема 1: Регламент процесса «Порядок бронирования номеров». (10 часов)
Содержание Темы 1:

Регламент процесса «Порядок бронирования номеров». Технология резервирования мест в гостинице.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 8 (5 часов).

Технология резервирования мест в гостинице.

Самостоятельная работа по Модулю 8 (6 часов)

Характеристика преимуществ онлайн-бронирования номеров.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 8

Практическая работа. Зачет

9. Модуль 9. Правила заполнения бланков бронирования (21 час)

9.1 Тема 1: Договорная основа взаимодействия в процессе бронирования с индивидуальными, корпоративными клиентами, турагентами и туроператорами. (5 часов).
Содержание Темы 1:

Договорная основа взаимодействия в процессе бронирования с индивидуальными, корпоративными клиентами, турагентами и туроператорами. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов.

9.2 Тема 2: Правила заполнения бланков бронирования для организаций, компаний, корпоративных клиентов. (5 часов).
Содержание Темы 2:

Правила заполнения бланков бронирования для организаций, компаний, корпоративных клиентов. Правила заполнения бланков бронирования для турагентств. Правила заполнения бланков бронирования для туроператоров. Кодекс отношений между гостиницами и турбюро составлен UFTAA (Всемирная Федерация ассоциаций турбюро) &IHA (Международная ассоциация гостиниц).

Тематика и описание практических занятий по Модулю 9 (5 часов)

Правила заполнения бланков бронирования для компаний, турагентств и

операторов.

Самостоятельная работа по Модулю 9 (6 часов)

Анализ стандартов группового бронирования.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 9

Практическая работа. Зачет

10. Модуль 10. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования (21 час).

10.1 Тема 1: Методика гарантированного бронирования и его особенности. (10 часов)

Содержание Темы 1:

Методика гарантированного бронирования и его особенности. Негарантированное бронирование и его особенности.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 10 (5 часов).

Методы гарантированного бронирования.

Самостоятельная работа по Модулю 10 (6 часов)

Анализ методов негарантированного бронирования.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 9

Практическая работа. Зачет

11. Модуль 11. Правила аннулирования бронирования (21 час).

11.1 Тема 1: Причины аннуляции бронирования. (10 часов).

Содержание Темы 1:

Причины аннуляции бронирования. Процесс аннуляции забронированного номера. Финансовая ответственность заказчика и исполнителя при аннуляции бронирования.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 11 (5 часов).

Правила аннулирования бронирования

Самостоятельная работа по Модулю 11 (6 часов)

Технология аннулирования бронирования.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 10

Практическая работа. Зачет

12. Модуль 12. Правила ведения телефонных переговоров (21 час).

12.1 Тема 1: Алгоритм ведения разговора при бронировании по телефону.(5 часов).

Содержание Темы 1:

Алгоритм ведения разговора при бронировании по телефону. Информация, которую необходимо предоставлять при бронировании по телефону.

12.2 Тема 2: Соблюдение регламента телефонных переговоров. (5 часов).

Содержания Темы 2:

Соблюдение регламента телефонных переговоров. Этика ведения делового телефонного разговора.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 12 (5 часов).

Ведение делового разговора по телефону.

Самостоятельная работа по Модулю 12 (6 часов)

Анализ схемы телефонного разговора с несколькими гостями.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 11

Практическая работа. Зачет

12. Модуль 12. Разногласия и конфликты (21 час).

12.1 Тема 1: Причины возникновения конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании. (5 часов).

Содержание Темы 1:

Причины возникновения конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании. Виды конфликтных ситуаций с потребителем при бронировании.

12.2 Тема 2: Поведение сотрудника службы бронирования в зависимости от причины и вида конфликтной ситуации. (5 часов).

Содержания Темы 2:

Поведение сотрудника службы бронирования в зависимости от причины и вида конфликтной ситуации. Этические нормы поведения сотрудника службы бронирования в конфликтной ситуации.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 13 (5 часов).

Выявление причин возникновения разногласий и телефонных переговоров.

Самостоятельная работа по Модулю 13 (6 часов)

Способы разрешения конфликтных ситуаций.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 13

Практическая работа. Зачет

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов по модулям:

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов по модулям:

Основные источники

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://znanium.com/go.php?id=430064

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829

4. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 402 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/book/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A

Дополнительные источники:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/452692.

2. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblioonline.ru/bcode/455119

3. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06403-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblioonline.ru/bcode/452814

Журналы (электронные): «Отель» «Пять звезд» «Гостиница и ресторан» «PRO - отель» «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. http://www.travelmole.com
2. http://www.hotelnews.ru
3. http://www.stonef.ru/history.htm
4. http://all-hotels.ru
5. http://www.amadeus.ru
6. http://www.gaomoskva.ru
7. http://www.hotelsinfoclub.ru/archiv