Министерство образования Пензенской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Пензенской области
«Пензенский колледж современных технологий переработки и бизнеса»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ ПО ПКСТПБ
_____ Т.Ю. Пронькина
«___» _____ 20_20_г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
«Бронирование в гостинице»

Пенза, 2020

Организация – разработчик: ГАПОУ ПО «Пензенский колледж современных технологий переработки и бизнеса»

Разработчики: Гудкова Дарья Романовна, преподаватель ГАПОУ ПО ПКСТПБ

Дополнительная общеразвивающая программа одобрена методической цикловой комиссией профессиональных дисциплин по укрупненным группам специальностей «Промышленная экология и биотехнологии» «Сервис и туризм»

Протокол № 1 от 31 08 2020 г.

Председатель методической цикловой комиссии _____ О.В. Миронова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-производственной работе _____ Л.В. Мишалова

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	4
РАЗДЕЛ 1. Характеристика программы	5
1.1 Цель реализации программы	5
1.2 Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы	5
1.3 Трудоёмкость обучения	5
1.4 Форма и режим обучения	5
1.5 Планируемые результаты обучения	5
1.6 Методические рекомендации по реализации учебной программы	6
1.7 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы	6
РАЗДЕЛ 2. Содержание программы	6
2.1 Учебный и учебно-тематический планы программы	6
2.2 Календарный учебный график	7
2.3 Рабочие программы дисциплин (модулей)	7
2.4. Рабочая программа Модуля 1. Бронирование в гостинице	7
2.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение Модуля 1	8
РАЗДЕЛ 3. Оценка качества освоения программы	9
РАЗДЕЛ 4. Условия реализации программы	10
4.1. Материально-технические условия и организационное обеспечение реализации программы	10
4.2. Учебно-методическое обеспечение реализации программы	10

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Бронирование — это предварительный заказ мест и номеров. С этого процесса начинается обслуживание гостей в отеле. Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования и службы приема и размещения. Дополнительная общеразвивающая программа «Бронирование в гостинице» разработана в соответствии с

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства Просвещения РФ № 196 от 9 ноября 2018 года «Об утверждении порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

включает пояснительную записку, основные требования к уровню освоения содержания дисциплины, учебный и учебно-тематический план, содержание разделов программы по модулям с кратким описанием тематики, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучения слушателей по программе, рассчитанной на 36 учебных часов.

РАЗДЕЛ 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

Целью реализации программы является**:** формирование и развитие профессиональных способностей взрослых и детей, удовлетворение потребностей в полноценной организации свободного времени.

1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение необходимому для освоения программы.

Взрослые и дети без предъявления требований к уровню образования

1.3 Трудоёмкость обучения.

Трудоемкость учебной работы слушателя по дополнительной общеразвивающей программе «Бронирование в гостинице» 36 академических часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) работы.

Вид учебной работы	Всего часов
Всего	36
В том числе:	
Лекции	18
Практические занятия (ПЗ)	16
Семинары (С)	-
Текущие формы контроля	-
Самостоятельная работа (всего)	
Итоговая аттестация	2
Общая трудоемкость	36

1.4 Форма и режим обучения

Форма обучения: очная.

Режим занятий: 8-10 академических часов в неделю.

1.5 Планируемые результаты обучения

Слушатель, прошедший обучение по дополнительной общеразвивающей программе «Бронирование в гостинице», должен:

знать:

- 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 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.

уметь:

- 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;

1.6 Методические рекомендации по реализации учебной программы

Изучение каждой темы необходимо начинать с изучения теоретического материала. После этого выполняются практические задания.

По итогам освоения программы проводится итоговая аттестация.

1.7 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы

По результатам освоения программы после прохождения итоговой аттестации слушателям выдаётся сертификат.

РАЗДЕЛ 2. Содержание программы

2.1 Учебный и учебно-тематический планы программы

Категория слушателей: Взрослые и дети без предъявления требований к уровню образования.

Срок обучения: 36 часов.

Форма обучения: очная. Возможно применение дистанционных образовательных технологий.

Учебный план

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего часов	в том числе			Формы контроля
			лекции	практич занятия	самост. работа	
1.	Модуль 1. Бронирование в гостинице	34	18	16	0	Практическая работа
	Итого	34	18	16	0	-
	Итоговая аттестация	2	0	2	0	Зачет
Всего:		36	18	18	0	

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов,	в том числе			Формы контроля
			лекции	практич занятия	самост. работа	
1.	Модуль 1. Бронирование в гостинице	**34**	**18**	**16**	**0**	Зачет
1.1	Типология бронирования	2	2		0	-
1.2	Виды заявок по бронированию и действия по ним	4	2	2	0	
1.3	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	4	2	2	0	
1.4	Технология резервирования мест в гостинице	4	2	2	0	
1.5	Правила заполнения бланков бронирования	4	2	2	0	
1.6	Особенности гарантированного и негарантированного бронирования	4	2	2	0	

1.7	Правила аннулирования бронирования	4	2	2	0	
1.8	Правила ведения телефонных переговоров	4	2	2	0	
1.9	Разногласия и конфликты	4	2	2	0	
	Итоговая аттестация	**2**	0	2	0	Зачет
	Всего:	**36**	**18**	**18**	**0**	

2.2 Календарный учебный график

Учебные недели	1	2	3	4
Учебные занятия – лекции (Л), практические занятия (ПЗ)	Л,Л	ПЗ, ПЗ	ПЗ, ПЗ	ПЗ
Промежуточная аттестация (ПА)				ПА
Итоговая аттестация (З – зачет)	-	-		З

2.3 Рабочие программы модулей

2.3.1 Рабочая программа Модуля 1. Бронирование в гостинице

Цель и задачи освоения Модуля 1

Цель: Научиться осуществлять бронирование гостиничного продукта

Задачи Модуля 1:

- научиться принимать заказы на бронирование от потребителей;
- научиться выполнять бронирование и вести его документационное обеспечение;
- информировать потребителя о бронировании;

Учебно-тематический план модуля

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов,	в том числе			Формы контроля
			лекции	практич занятия	самост. работа	
1.	Модуль 1. Бронирование в гостинице	**34**	**18**	**16**	**0**	Зачет
1.1	Типология бронирования	2	2		0	-
1.2	Виды заявок по бронированию и действия по ним	4	2	2	0	
1.3	Использование информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	4	2	2	0	
1.4	Технология резервирования мест в гостинице	4	2	2	0	
1.5	Правила заполнения бланков бронирования	4	2	2	0	
1.6	Особенности гарантированного и негарантированного бронирования	4	2	2	0	
1.7	Правила аннулирования бронирования	4	2	2	0	
1.8	Правила ведения телефонных переговоров	4	2	2	0	
1.9	Разногласия и конфликты	4	2	2	0	
	Итоговая аттестация	**2**	0	2	0	Зачет
	Всего:	**36**	**18**	**18**	**0**	

2.4 Содержание модуля «Бронирование в гостинице»

Тема 1.1 Типология бронирования

Формат занятия - Лекция (2 час).

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

Задания для практической работы: не предусмотрены.

Тема 1.2 Виды заявок по бронированию и действия по ним

Формат занятия - Лекция (2 час)

Формат занятия – Практическое занятие (2 ч)

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

Задания для практической работы: Отработать действия менеджера по бронированию при получении заявки (2 ч)

Тема 1.3 Использование информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов

Формат занятия - Лекция (2 час)

Формат занятия – Практическое занятие (2 ч)

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

Задания для практической работы: Использование электронной почты для приема заказов (2 ч)

Тема 1.4 Технология резервирования мест в гостинице

Формат занятия - Лекция (2 час)

Формат занятия – Практическое занятие (2 ч)

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

Задания для практической работы: Зарезервировать места в гостинице (2 ч)

Тема 1.5 Правила заполнения бланков бронирования

Формат занятия - Лекция (2 час)

Формат занятия – Практическое занятие (2 ч)

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

Задания для практической работы: Заполнить бланк бронирования (2 ч)

Тема 1.6 Особенности гарантированного и негарантированного бронирования

Формат занятия - Лекция (2 час)

Формат занятия – Практическое занятие (2 ч)

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

Задания для практической работы: Прогарантировать бронь (2 ч)

Тема 1.7 Правила аннулирования бронирования

Формат занятия - Лекция (2 час)

Формат занятия – Практическое занятие (2 ч)

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

Задания для практической работы: Аннулировать гарантированное и негарантированное бронирование (2 ч)

Тема 1.8 Правила ведения телефонных переговоров

Формат занятия - Лекция (2 час)

Формат занятия – Практическое занятие (2 ч)

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

Задания для практической работы: Ведение делового разговора по телефону (2 ч)

Тема 1.9 Разногласия и конфликты

Формат занятия - Лекция (2 час)

Формат занятия – Практическое занятие (2 ч)

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

Задания для практической работы: Выявление конфликтных ситуаций и способы их разрешения (2 ч)

2.5 Учебно-методическое и информационное обеспечение Модуля 1

Рекомендуемая литература:

1. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения (1-е изд.) учебник.- М.: Академия, 2016.- 288 с.

2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2017. - 224 с.

3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования / М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2016. - 208 с.

4. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебное пособие для среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2018. - 318 с.

5. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебное пособие для среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2018. - 277 с.

6. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев.- М.: Академия, 2017.- 272 с.

7. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2018.-328с.

8. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. – 208 с.

9. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2019. - 323 с.

10. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2017. - 293 с.

11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. . – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2017- 288 с.

12. http: // tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура.

13. http: // www.socmart.com.ua. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.

14. http://media.prohotel.ru/novosti/32.html - Официальный сайт журнала PROОтель для PROфессионалов гостиничного дела.

РАЗДЕЛ 3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы включает текущую, промежуточную и итоговую аттестацию слушателей.

Текущая аттестация – служит для оценки объема и уровня усвоения слушателем учебного материала одного модуля программы и применяется в рамках текущего контроля успеваемости слушателя. В ходе текущего контроля отмечаются учебные достижения обучающихся по всем видам учебных заданий, мотивация, степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебных занятий, способность к самостоятельной работе и др.

Промежуточная аттестация слушателей осуществляется в виде выполнения практического задания.

Итоговая аттестация выполняется в виде сдачи итогового зачета.

Итоговая аттестация слушателей проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса после прохождения программ модулей.

Форма и условия аттестационных испытаний определяются образовательной организацией и доводятся до сведения слушателей до итоговой аттестации. При проведении итоговой аттестации в форме зачета используется следующая шкала оценок:

Отметка «не зачтено» выставляется слушателю, не показавшему освоение планируемых результатов знаний, умений (компетенций), предусмотренных программой, не справившемуся с практическим итоговым заданием.

Отметку «зачтено» заслуживает слушатель, показавший освоение планируемых результатов знаний, умений, (компетенций) предусмотренных программой, сформированность новых компетенций.

РАЗДЕЛ 4. Условия реализации программы

4.1. Материально-технические условия и организационное обеспечение реализации программы.

Для эффективного осуществления образовательного процесса необходимы: лекционная аудитория, оснащенная достаточным количеством мебели, доской, мультимедийной установкой, множительной техникой для размножения раздаточных учебно-методических пособий, компьютер для обмена информацией между преподавателем и слушателями с помощью цифровых носителей.

В процессе реализации программы организация образовательного процесса осуществляется через фронтальное и индивидуальное обучение.

После успешного освоения материалов и выполнения творческих работ слушатели приглашаются на итоговую аттестацию, которая включает в себя выполнение практического задания.

Требования к оснащению рабочего места обучающегося

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	**Вид занятия**	**Наименование оборудования, программного обеспечения**
Мастерская Администрирование отеля	Сообщение новых знаний	Стол письменный; стойка администратора на два рабочих места; шкаф-стеллаж для документов (полузакрытый); стол для переговоров; шкаф-стеллаж для документов; столы; ноутбуки; мини-сервер; доска интерактивная; короткофокусный проектор; стул; кресло; мобильная стойка; детектор банкнот; денежный ящик; программное обеспечение 1С-Управление отелем.
Мастерская Администрирование отеля	Практическая работа	

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы

Рекомендуемая литература:

. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения (1-е изд.) учебник.- М.: Академия, 2016.- 288 с.

2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2017. - 224 с.

3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования / М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2016. - 208 с.

4. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебное пособие для среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2018. - 318 с.

5. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебное пособие для среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2018. - 277 с.

6. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев.- М.: Академия, 2017.- 272 с.

7. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2018.-328с.

8. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. – 208 с.

9. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2019. - 323 с.

10. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2017. - 293 с.

11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. . – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2017- 288 с.

12. http: // tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура.

13. http: // www.socmart.com.ua. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.

14. http://media.prohotel.ru/novosti/32.html - Официальный сайт журнала PROОтель для PROфессионалов гостиничного дела.

Задание для итоговой аттестации (зачета)

1.Забронировать номер.

2.Отменить бронирование.

3. Решить конфликтную ситуацию.