

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО САМООПРЕДЕЛЕНИЯ»**

ПРИНЯТО
на педагогическом совете
протокол № 31
от «30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
директор МАОУ ДО ЦПС
Давыдов Д.Г.
Приказ от «30» августа 2021 г.
№ 01-04-361/1

The stamp is circular with a blue border. The text around the border reads "МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО САМООПРЕДЕЛЕНИЯ»". In the center, there is a signature and the text "МАОУ ДО ЦПС".

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ WSR**

Направленность: социально-гуманитарная

Уровень: базовый

Возраст обучающихся: 13-15 лет

Срок реализации: 1 год (144 часа)

Составитель:
Субботина Ирина Николаевна
методист

Красноярск
2021

Введение

Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте государства. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль администратора. Качество, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания: положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы. Не случайно компетенция «Администрирования отеля» включена в перечень компетенций-участников Чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia).

Пояснительная записка

Направленность: социально-гуманитарная

Форма обучения: очная

Уровень сложности содержания программы: базовый

Нормативные правовые документы, на основании которых разработана дополнительная общеобразовательная программа:

- Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2021);
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ (ред.01.07.2021) «О защите детей от информации причиняющий вред их здоровью и развитию»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 г. № 28 «Об утверждении СанПиН 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».
- Стратегия развития воспитания в Российской Федерации до 2025 года, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 29.05.2015 г. № 996-р.;
- Концепция развития дополнительного образования детей до 2020 (Распоряжение Правительства РФ от 24.04.2015 г. № 729-р);
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 30.09.2020 г. №533 «О внесении изменений в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденный приказом министерства просвещения российской федерации от 09.11.2018 г. №196»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 03.09.2019 г. № 467 (ред. от 02.02.2021) "Об утверждении Целевой модели развития региональных систем дополнительного образования детей" (Зарегистрировано в Минюсте России 06.12.2019 N 56722);
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 г. № 196 (ред. от 30.09.2020) "Об утверждении Порядка организации и

осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.11.2018 N 52831);

- Приказ Минобрнауки России от 23.08.2017 N 816 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ";
- Письмо Министерства образования и науки РФ от 18.11.2015 г. № 09-3242 «О направлении методических рекомендаций по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы) разработанные Минобрнауки России совместно с ГАОУ ВО «Московский государственный педагогический университет», ФГАУ «Федеральный институт развития образования», АНО ДПО «Открытое образование»;
- Локальные акты МАОУ ДО ЦПС.

Актуальность и педагогическая целесообразность программы

Программа «Администрирование отеля WSR» позволяет средствами дополнительного образования углубить и расширить представление обучающихся о деятельности администратора отеля и создает возможности расширения профессиональных практических навыков. Программа позволяет обучающемуся осознать себя как личность, самоутвердиться, развить интересы и способности в изменяющихся социально-экономических условиях. Ориентирована на социальную адаптацию, успешную профессионализацию, повышение уровня готовности обучающихся к взаимодействию с различными социальными институтами. Программа составлена с учетом требований к участию в чемпионате «WorldSkills» в соответствии с техническим описанием профессиональных навыков компетенции «Администрирование отеля».

Обучение направлено на совершенствование и развитие профессиональной компетентности будущих специалистов «Администрирование отеля».

Новизна и отличительные особенности

Новизна программы заключается в том, что реализовать свои навыки, полученные в результате освоения дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Администрирование отеля WSR» возможно в чемпионате «WorldSkills», который выявляет самых талантливых представителей в области организации предоставления гостиничных услуг.

Участники WorldSkills приобретают ценный опыт, положительные эмоции, новых друзей. Они начинают понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Возраст обучающихся

Программа адресована обучающимся 13–15 лет

Объем программы и режим занятий

Программа рассчитана на 144 часа и реализуется в течение одного учебного года. Общая недельная нагрузка составляет 4 часа. Учащиеся посещают занятия согласно установленному расписанию два раза в неделю. Продолжительность одного занятия 2 академических часа с перерывом в 10 минут. Один академический час равен 45 мин.

Формы организации занятий и методы обучения

На занятиях по программе используются современное оборудование, инструменты, материалы, соответствующие требованиям чемпионата по данной компетенции. Программа практикоориентированная: при наличии теоретических и практических часов большая часть времени отводится на практическую деятельность обучающихся.

Основные методы обучения - продуктивно – практический, частично – поисковый. Педагог направляет, помогает обучающимся понять необходимость поиска новых знаний с помощью различных источников: журналов, книг, энциклопедий, интернета (кругозор).

Обучающиеся под руководством педагога решают возникающие познавательные задачи, разрешают проблемные ситуации, анализируют, сравнивают, обобщают, делают выводы и т.д., в результате чего у них формируются осознанные прочные знания.

Цель — способствовать расширению общих и профессиональных компетенций обучающихся, в соответствии с требованиями к уровню квалификации и спецификации профессиональных качеств участника чемпионата по стандартам WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля».

Задачи

- дать обучающимся представление о регламенте и правилах работы на чемпионатах по стандартам WorldSkills Russia, особенностях конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля»;
- актуализировать знания о современных технологиях обслуживания гостей в отелях;
- совершенствовать технологии предоставления гостиничных услуг, помощи гостям в процессе проживания;
- совершенствовать навыки общения с гостями на иностранном языке(английский язык);

- учить качественному выполнению основных процессов , связанных с пребыванием гостя в отеле;

-способствовать развитию необходимых личностных и профессиональных качеств обучающихся: вежливости, трудолюбия, аккуратности, ответственности, коммуникабельности, стрессоустойчивости и др.

Образовательные:

- познакомить обучающихся с правилами деловой коммуникацией (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- познакомить обучающихся с основными методами исследования и анализа проблемной ситуации;
- способствовать расширению знаний в области культурной, исторической и туристической информации в данном регионе.

Воспитательная:

- способствовать формированию коммуникативной культуры у детей.

Развивающие:

- создать условия для реализации творческого потенциала обучающихся;
- создать условия для развития способности к правильному выражению собственных чувств и эмоций;
- создать условия для развития понимания эмоционального состояния других людей.

Учебно-тематический план

№	Тема	Количество часов			Форма контроля
		Всего	Теория	Практика	
1	Инструктаж по ТБ и ПБ. Введение	2	2		
2	История гостиничного сервиса	12	12		
3	Профессиональный этикет в гостиничном сервисе.	20	10	10	
4	Процедура бронирования. Заселение и выселение гостей отеля	20	10	10	
5	Технология украшения номерного фонда декоративными	18	8	10	

	элементами ручной работы.				
6	Предоставление услуг обслуживания в номере (room-service).	20	8	12	
7	Предоставление гостям информационных услуг.	22	8	14	
8	Решение конфликтных ситуаций в отеле.	20	6	14	
9	Создание творческой работы «Мой будущий отель».	6	6		Оценка работы
	Итого	144	58	86	

Содержание программы

Наименование разделов	Содержание	Кол-во часов
Вводное занятие. Инструктаж по ТБ и ПБ.	Требования охраны труда и техники безопасности в деятельности администратора отеля. Инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников отеля.	2
Раздел 1. История гостиничного сервиса	История гостиничного сервиса, современный этап развития. История, современное состояние и перспективы движения WorldSkills («Молодые профессионалы») Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.	12
Раздел 2. Профессиональный этикет в гостиничном сервисе	Правила ведения телефонных переговоров с гостями отеля. Деловая переписка. Стандарт внешнего вида сотрудника отеля.	10
	Практические занятия Создание рабочего мест	10

	администратора с учетом профессиональных требований. Проведение телефонных переговоров с гостями отеля в соответствии с профессиональным этикетом. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.	
Раздел 3. Процедура бронирования. Заселения и выселения гостей отеля	Требования к номерному фонду и общественным зонам гостиницы. Бронирование гостиничных услуг. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.	10
	Практические занятия Проведение подготовки гостиничного номера к приему гостей.	10
Раздел 4. Технология украшения номерного фонда декоративными элементами ручной работы.	Технология создания декоративных фигур из полотенец. Правила украшения гостиничного номера.	8
	Практические занятия Создание декоративной фигуры «лебедя» из полотенец. Создание декоративной фигуры «слона» из полотенец. Создание декоративной фигуры «зайца» из полотенец. Украшение гостиничного номера.	10
Раздел 5. Предоставление услуг обслуживания в номере (room-service).	Правила предоставления услуг обслуживания в номере (room-service). Методы сервировки стола в гостевом номере в зависимости от ситуации. Меню room-service. Оборудование и материалы для обслуживания.	8
	Практические занятия Комплектация сервировочной тележки room-service. Сервировка стола для обслуживания в номере.	12
Раздел 6. Предоставление гостям информационных услуг.	Помощь гостю в процессе проживания. Предоставление туристической и другой информации. Особенности работы с иностранными гостями, VIP - гостями.	8

	<p align="center">Практические занятия</p> <p>Моделируемые ситуации по предоставлению туристско информации на русском и английском языках. Предоставление информационных услуг VIP-гостям Предоставление дополнительных услуг гостю</p>	14
Раздел 7. Решение конфликтных ситуаций в отеле.	Методы работы с жалобами и претензиями гостей.	6
	<p align="center">Практические занятия</p> <p>Проведение работы по разрешению конфликтных экстраординарных ситуаций. Работа с жалобами и претензиями.</p>	14
Раздел 8. Творческий конкурс «Мой будущий отель».	Выбор лучшего проекта отеля	
	Практические занятия. Разработка индивидуального проекта отеля. Презентация самостоятельных творческих работ. Определение победителей.	6
	Итого:	144

Планируемые результаты

К концу освоения программы учащиеся должны:

Знать:

- основные термины;
- историю зарождения гостеприимства;
- классификации гостиниц;
- категории номеров;
- службы гостиницы и функции сотрудников;
- обязанности администратора службы приема и размещения;
- алгоритмы гостевых циклов;
- стандарты и способы работы с гостями в разных гостевых циклах;
- основную и текущую документацию;

Уметь:

- анализировать гостиничный рынок;
- выявлять категории гостиниц;
- осуществлять работу с гостем, согласно алгоритмам обслуживания;

- эффективно работать с гостями разных категорий;
- переносить свои знания, умения и навыки в практическую ситуацию, выполнять творческие проекты;
- анализировать, контролировать, организовывать свою работу;

Формы аттестации и оценочные материалы

Система отслеживания результатов освоения программы. Педагог дополнительного образования осуществляет персонифицированный учет результатов освоения обучающимися дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы по итогам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль обучающихся организуется педагогом по каждой изученной теме. Содержание материала текущего контроля определяется педагогом на основании содержания программного материала. Форма контроля указывается в итоговом занятии по теме в разделе «Содержание программы».

Промежуточная аттестация - это установление уровня освоения отдельной части объёма образовательной программы.

Промежуточная аттестация осуществляется:

- по итогам первого полугодия в декабре (конкретная дата указывается в рабочей программе согласно приказа администрации);
- по завершении изучения всего объёма дополнительной общеобразовательной программы (форма проведения промежуточной аттестации указывается в итоговом занятии завершающем обучение по программе в разделе «Содержание программы»).

Фиксация результатов осуществляется персонифицировано в диагностике результативности освоения дополнительной общеобразовательной программы обучающимися.

Промежуточная аттестация оценивается и фиксируется по уровням:

- низкий уровень – усвоение программы в неполном объеме, допускает существенные ошибки в теоретических и практических заданиях;
- средний уровень – усвоение программы в полном объеме, при наличии несущественных ошибок;
- высокий уровень – программный материал усвоен обучающимся полностью, обучающийся имеет высокие достижения.

Методическое обеспечение

Образовательный процесс по программе «Администрирование отеля WSR» основывается на педагогических принципах:

- историзма (приобщение обучающихся к истории искусства, мировой культуре);
- доступности – один и тот же материал по-разному преподается, в зависимости от возраста и субъективного опыта учащихся. Педагог выступает в роли консультанта и советчика;

- соответствия возрастным возможностям (учитывается возраст, уровень интеллектуальной подготовки, предполагающий выполнение заданий различной степени сложности);

методологической основой образовательной программы является системно-деятельностный подход, который обеспечивает формирование у обучающихся осознания важности образования для жизни и деятельности, а ожидаемыми результатами реализации программы являются: как предметные результаты, так и метапредметные и личностные, которые обозначены «должны знать»; «должны уметь».

Занятия по данной программе помогут учащимся составить целостную систему знаний о гостиничном бизнесе, обогатит их новыми знаниями о профессиональной деятельности.

Программа содержит достаточно полное представление о профессиональном специалисте по гостеприимству.

Календарный учебный график

Год обучения	Начало занятий	Окончание занятий	Количество учебных недель	Кол-во учебных часов в неделю	Кол-во учебных часов в год	Промежуточная аттестация обучающихся
1 год	сентябрь	май	36	4	144	декабрь, май

Материально-техническое обеспечение реализации программы

Наличие кабинета, соответствующего нормам и требованиям СанПиН и пожарной безопасности, необходимого оборудования (рабочие столы, стулья, шкафы). Ноутбук, проектор, раздаточный материал (карточки, тесты, ситуационные задачи).

Основная литература:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебник.- М.: Издательский центр «Академия», 2016.
2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: Учебное пособие. - М.: Издательский центр «Академия», 2014.
3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие. - М.: Издательский центр «Академия», 2015.
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2016.

Дополнительная литература:

1. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие. - М.: «Дашков иКо», 2015

