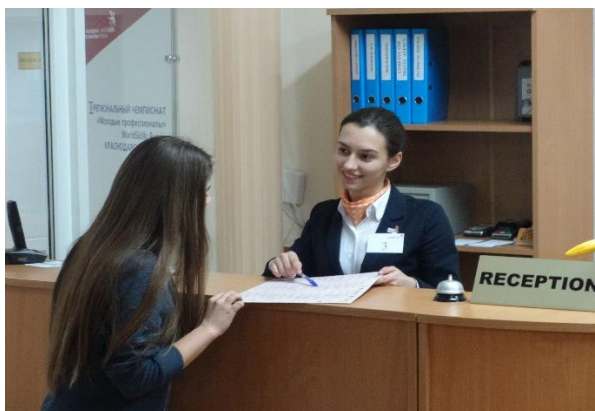




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**ПРОГРАММА ЭЛЕКТИВНОГО КУРСА
по компетенции «Администрирование отеля»
«СПЕЦИАЛИСТ ПО ГОСТЕПРИИМСТВУ»**



2016 г.

ОДОБРЕНА

педагогическим советом
протокол № 1
от « 30 » августа 2016 г.

УТВЕРЖДЕНА

приказом директора
от «30» августа 2016 г.
№ 1601

Организация-разработчик: Государственное
бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Краснодарского края «Краснодарский
торгово-экономический колледж».

Разработчик – Д.А. Татаринцев, преподаватель
дисциплин профессионального учебного
цикла по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Пояснительная записка

Элективный курс «Специалист по гостеприимству» предусматривает знакомство учащихся с данной профессией, побуждает школьников задуматься и осмыслить самые разные аспекты данного вида деятельности: социальные, экономические, психологические, нравственные и др. Изучение материала курса направленно на выявление школьников склонных к работе в сфере сервиса, в частности гостиничного бизнеса.

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).

Изучение данного курса поможет учащимся составить целостную систему знаний о гостиничном бизнесе, обогатит их новыми знаниями о профессиональной деятельности.

Программа данного курса содержит достаточно полное представление о профессиональном специалисте по гостеприимству.

1. Цели реализации программы:

- подготовка учащихся к осознанному выбору профессии;
- формирование интереса и практического применения знаний и умений в области гостиничного сервиса;
- ознакомление с технологией предоставления гостиничных услуг.

Задачи курса:

- ознакомить учащихся с первоначальными сведениями об индустрии гостеприимства;
- сформировать знания стандарта внешнего вида, самопрезентации и деловой этики сотрудника гостиницы;
- сформировать знания о международном стандарте обслуживания гостей отеля;
- сформировать знания о правилах использования профессионального оборудования, инвентаря и материалов в индустрии гостеприимства;

- сформировать умения и навыки качественного предоставления гостиничных услуг;
- воспитать понимание сущности и социальной значимости профессии, проявление к ней устойчивого интереса;
- способствовать развитию умения организации собственной деятельности, исходя из целей и способов ее достижения
- воспитать чувства уважения, терпимости и внимательности к окружающим.
- способствовать развитию профессиональных коммуникативных способностей;
- способствовать развитию позитивного отношения к профессиональной деятельности;
- способствовать развитию умений применения полученных знаний на практике.

1.1. Категория слушателей.

Учащиеся 7 – 9 классов общеобразовательных школ.

2. Результаты освоения программы.

В результате освоения элективного курса учащийся должен **знать**:

- историю гостеприимства, виды гостиничных предприятий, основные направления гостиничного обслуживания;

- стандарты внешнего вида сотрудника отеля, профессиональный этикет, правила коммуникации с гостями;
- международные стандарты предоставления гостиничных услуг;
- правила обращения с профессиональным оборудованием и материалами.

В результате освоения элективного курса учащийся должен **уметь**:

- произвести комплектацию тележки горничной необходимыми элементами;
- подготовить гостиничный номер для приема гостей;
- создать декоративные фигуры из полотенец для украшения номера;
- предоставить туристскую информацию гостям, ответить на гостевые запросы;
- провести сервировку стола в номере по стандартам «room-service»;
- решить конфликтную ситуацию, предложив оптимальное решение;

2.1. Виды деятельности обучающихся: учебно-познавательная, трудовая.

2.2. Методы проведения занятий: лекции, практические занятия, деловые игры.

2.3 Трудоемкость обучения – 16 часов.

2.4. Формы контроля:

- наблюдение за учебной деятельностью обучающихся;
- анализ практических занятий.

3. Содержание программы

пп	Наименование тем	Всего	Аудиторные занятия	Практические занятия
1	Введение	2	1	1
2	Профессиональный этикет в гостиничном сервисе.	2	1	1
3	Технология подготовки номера для приема гостей.	2	1	1
4	Технология украшения номерного фонда декоративными элементами ручной работы.	2	0	2
5	Предоставление услуг обслуживания в номере (room-service).	2	1	1

6	Предоставление гостям информационных услуг.	2	0	2
7	Решение конфликтных ситуаций в отеле.	2	0	2
8	Создание творческой работы «Мой будущий отель».	2	0	2
	ИТОГО	16	4	12

3.1 Содержание обучения по программе

Наименование разделов	Содержание	Кол-во часов
Раздел 1. Введение	История гостиничного сервиса, современный этап развития. Системы классификации гостиничных предприятий.	2
	Практические занятия	1
	Создание рабочего места администратора с учетом профессиональных требований.	
Раздел 2. Профессиональный этикет в гостиничном сервисе.	Правила ведения телефонных переговоров с гостями отеля. Стандарт внешнего вида сотрудника отеля.	2
	Практические занятия	1

	Проведение телефонных переговоров с гостями отеля в соответствии с профессиональным этикетом.	
Раздел 3. Технология подготовки номера для приема гостей.	Требования к номерному фонду и общественным зонам гостиницы. Санитарно - гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда гостиницы. Организация уборочных работ в гостинице.	2
	Практические занятия	1
	Проведение подготовки гостиничного номера к приему гостей.	
Раздел 4 Технология украшения номерного фонда декоративными	Технология создания декоративных фигур из полотенец. Правила украшения гостиничного номера.	2
	Практические занятия	2

элементами ручной работы.	Создание декоративной фигуры «лебедя» из полотенец. Создание декоративной фигуры «слона» из полотенец. Создания декоративной фигуры «зайца из полотенец. Украшение гостиничного номера.	
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.	2
	Практические занятия	1
	Комплектация сервировочной тележки room-service. Сервировка стола для обслуживания в номере.	
Раздел 6 Предоставление гостям информационных услуг.	Правила предоставления туристской информации. Особенности работы с иностранными гостями, VIP - гостями.	2
	Практические занятия	2
	Моделируемые ситуации по предоставлению туристской информации на русском и	

	английском языках. Предоставление информационных услуг VIP- гостям.	
Раздел 7 Решение конфликтных ситуаций в отеле.	Методы работы с жалобами и претензиями гостей.	2
	Практические занятия	2
	Проведение работы по разрешению конфликтных ситуаций на стойке приема и размещение. Работа с жалобами и претензиями.	
Раздел 8 Творческий конкурс «Мой будущий отель».	Выбор лучшего проекта отеля.	2
	Практические занятия	2
	Разработка индивидуального проекта отеля. Презентация самостоятельных творческих работ. Определение победителей.	

Список использованных источников:

Федеральные законы:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. ФЗ №132 «Об основах туристской деятельности».
2. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. ФЗ №115 от 25 июля 2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

Постановления:

1. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

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