

ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА
программы курса предпрофильной подготовки
основного набора 2019

1.	Наименование организации-организатора программы КПП	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
2.	Наименование программы КПП	Юный администратор
3.	Год начала реализации программы КПП	2019
4.	Автор(ы) программы КПП (ФИО полностью и должность)	Чурбакова Елена Владимировна, преподаватель
5.	УГС базовой профессии/ специальности программы (№ и наименование по перечням профессий/ специальностей/ направлений подготовки профессионального образования)	43.00.00 Сервис и туризм
6.	Уровень профобразования для базовой профессии/специальности программы (СПО, СПО/ВО, ВО)	СПО
7.	Аннотация (не более 750 знаков (с пробелами))	<p>Курс позволяет учащимся получить представление о профессии администратора в отеле. В обязанности администратора входит предоставление гостю максимум внимания при решении любых ситуаций. В течение смены администратору приходится общаться так же с персоналом всех служб отеля, находя выход из различных ситуаций, которые возникают в отеле или с гостем.</p> <p>В процессе занятий у обучающихся получают возможность познакомиться с работой администратора отеля при бронировании номера, причем не только познакомимся, но и разберемся, какие существуют стандарты на ведение переговоров с гостем.</p> <p>Обучающие смогут получить информацию о требованиях, предъявляемых к специалистам данной профессиональной сферы.</p> <p>Программа курса направлена на понимание сущности будущей специальности.</p>
8.	Количество страниц программы КПП (включая приложения)	11

**Таблица категорий учащихся
по заболеваниям, для которых предназначена программа**

№	Категории учащихся по заболеваниям	«+»	Для пп. 2-8 указать допустимые расстройства	Форма организации: ОО, ОС, Д
1.	здоровые дети	+		ОО
2.	с психическими заболеваниями			
3.	с заболеваниями нервной системы			
4.	с задержкой психического развития			
5.	с ортопедотравматологическими заболеваниями			
6.	с заболеваниями органа зрения			
7.	с заболеваниями уха и горла			
8.	с соматическими заболеваниями	+		ОО

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Учреждения
 Т.А. Санникова
«09» мая 2020г.
Введено в действие
с «01» 09 2020г.
Приказ № 109 от «01» 06 2020г.



**Программа курса предпрофильной подготовки
обучающихся 9 классов
«ЮНЫЙ АДМИНИСТРАТОР»**
Срок реализации – 11 часов

Автор-составитель:
Чурбакова Елена Владимировна,
преподаватель высшей категории
ГБПОУ СГКСТД

Самара, 2019

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ.

Предлагаемый курс разработан для обучающихся 9 классов общеобразовательных организаций в рамках предпрофильной подготовки.

Курс позволяет обучающимся получить представление о значимости работы специалистов в сфере гостеприимства для общества и раскрывает особенности профессий в области деятельности гостиниц и ознакомиться с особенностями профессиональной деятельности по всем направлениям; более подробно узнать о востребованности профессии и об области трудоустройства, какими профессиональными качествами и компетенциями должны обладать специалисты по гостеприимству.

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта обеспечили быстрый рост туристской индустрии, в которой гостиницы и средства размещения занимают одно из главных мест, предоставляя размещение и питание для гостей со всего мира. Отели могут представлять собой международные гостиничные сети или быть независимыми, иметь категорию от «без звезд» до 5 звезд, располагаться в здании, являющемся объектом культурного наследия или в новостройке, но отель всегда будет обслуживать своих гостей с максимальным вниманием и заботой. Гостеприимность, вежливость, тактичность в отношениях с гостями и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на желание гостя вернуться в отель снова.

Содержание практических занятий предполагает возможность обсуждения разыгрываемых ситуаций, и попробовать себя в роли специалиста по бронированию. Кроме этого у обучающегося будет возможность побыть гостем и администратором отеля самостоятельно, при этом формируются исследовательские умения (наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследование, оформлять результаты).

Ожидаемый результат – заполненный оценочный лист.

Базовые общеобразовательные предметы для освоения специальности - история, обществознание.

Новые профессии профессиональной деятельности по Атласу новых профессий - режиссер индивидуальных туров, бренд-менеджер пространств.

ЦЕЛИ и ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ КУРСА.

Цели программы курса:

- информирование обучающихся о специальности администратора средств размещения;
- формирование у обучающихся базовых знаний о процессе обслуживания гостя в отеле.

Задачи программы курса:

- предоставить возможность обучающимся реализовать свой интерес в области гостеприимства;
- обеспечить получение практического опыта в сфере профессиональной деятельности администратора;
- организовать работу по заполнению оценочного листа.

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ и ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТБОРА СОДЕРЖАНИЯ.

В содержание курса включены следующие виды знаний:

- понятие о средствах размещения;
- понятие о работе администратора отеля;
- общая характеристика гостевого цикла гостиничного комплекса;
- технология процедуры бронирования.

В содержании курса представлены следующие виды деятельности учащихся:

- работа с информационными и справочными материалами;
- просмотр специализированного видеоролика;
- заполнение специального бланка;
- коммуникативная деятельность при анализе ответов.

Основанием для отбора содержания курса служат следующие критерии:

- общность и типичность знаний для современного человека и сферы его жизнедеятельности;
- научная и практическая значимость содержания образовательного материала и его ценность для профессионального самоопределения;
- перспективность изучаемых технологий в в индустрии гостеприимства и, их универсальность и возможность применения;
- необходимость отобранного материала для формирования творческой личности;
- необходимость отобранного материала для развития интеллектуальных умений.

Методы, формы и средства обучения:

- ***методы и приемы:*** лекция; лекция-беседы, проектная деятельность, практические занятия;
- ***организационные формы:*** индивидуальные, групповые, мини-групповые;
- ***средства обучения:*** видеоматериал, компьютер, сеть Интернета.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ КУРСА.

В результате обучения, обучающиеся будут знать (понимать):

- основные виды средств размещения;
- основы деятельности администратора.

В результате обучения, обучающиеся будут уметь:

- находить ошибочные действия администратора;
- заполнять оценочный лист;
- анализировать предоставленные ответы.

Формы контроля освоения курса:

Формы текущего контроля: тестирование, устный опрос, отчет обучающихся о проделанной работе.

Форма итогового контроля: анализ результата работ.

СПЕЦИФИКА ПРОГРАММЫ.

Количество участников одной группы не должно быть более 20 человек; в процессе практической работы обучающиеся могут делаться на мини-группы по 3-4-5 человек (в зависимости от количества человек в группе).

Для практических занятий у учащихся должна быть тетрадь, ручка, флеш-накопитель.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Разделы, темы	Всего часов	в том числе		Форма контроля преподавателя
			теорет. занятия	практ. занятия	
1.	Раздел I. Введение в профессию/специальность	2	2	-	
1.1.	Тема 1. Средства размещения города Самары	1	1	-	Викторина
1.2.	Тема 2. Понятие о работе администратора в отеле	1	1	-	Устный опрос
2.	Раздел II. Организация работы гостиничного комплекса	7	1	6	
2.1.	Тема 1. Основные функции и службы гостиничного комплекса.	1	1	-	Устный опрос
2.2.	Тема 2. Виды услуг, предоставляемых гостиничным комплексом	1	-	1	Отчет обучающихся
2.3.	Тема 3. Общая характеристика гостевого цикла гостиничного комплекса	2	-	2	Отчет обучающихся
2.4.	Тема 4. Виды и способы бронирования.	2	-	2	Отчет обучающихся
2.5.	Тема 5 Технология процедуры бронирования	1	-	1	Отчет обучающихся
3.	Раздел III. Подведение итогов	2	-	2	
3.1	Тема 1. Заполнение оценочного листа по просмотренному ролику	1,5	-	1,5	Бланк оценочного листа
3.2	Анализ результатов (работ)	0,5		0,5	Общее обсуждение
ИТОГО:		11	3	8	

ПРОГРАММА КУРСА «Юный администратор»

Раздел I. Введение в профессию/специальность (2 часа).

Тема 1. Средства размещения города Самары. (1 час).

Классификация средств размещения в России и за рубежом. Классификация средств размещения в Самаре. Краткая характеристика основных групп гостиниц.

Форма занятия: демонстрационная лекция-беседа. Видеоролик по видам средств размещения в России и за рубежом. Лекция, сопровождающаяся презентацией по классификации средств размещения города Самары. Перед лекцией проводится опрос на знание средств размещения Самары (1. Знаете ли вы какие гостиницы есть в Самаре? Назовите самые крупные гостиницы Самары). После занятия проводится викторина по содержанию лекции.

Тема 2. Понятие о работе администратора в отеле (1 час).

Администратор отеля, в основном, работает во фронт-офисе отеля. Администратору отеля необходимо не только блестяще выполнять свои профессиональные обязанности, чтобы у отеля были высокие показатели эффективности деятельности, но и обеспечивать максимальную удовлетворенность гостей от услуг отеля. Для этого администратору надо применять знания и умения из различных сфер жизни, например, знание местной и общей туристической информации поможет гостям получить удовольствие от посещения достопримечательностей города, хороший разговорный и письменный уровень английского языка обеспечат уверенность гостя в том, что его ждут в России, знание компьютерных программ – ускорят обслуживание гостей при размещении и при оформлении выезда, хорошие манеры и коммуникабельность – обеспечат лояльность гостей к отелю.

Форма занятия: лекция-беседа. В процессе лекции ведется беседа о работе администратора отеля при бронировании номера, кроме этого разбирается какие существуют стандарты на ведение переговоров с гостем. Предлагается участникам посмотреть видео международного эксперта по компетенции «Администрирование отеля» по ссылке <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya>

Раздел II. Организация работы гостиничного комплекса (7 часов).

Тема 1. Основные функции и службы гостиничного комплекса. (1 час).

Основные функции и службы гостиничного комплекса.

Форма занятия: лекция. Понятие об основных функциях гостиничного комплекса.

Тема 2 Виды услуг, предоставляемых гостиничным комплексом (1час).

Виды услуг, предоставляемых гостиничным комплексом

Форма занятия: лекция. Ознакомление с видами услуг, предоставляемых гостиничным комплексом.

Тема 3 Общая характеристика гостевого цикла гостиничного комплекса (2 часа).

Общая характеристика гостевого цикла гостиничного комплекса.

Форма занятия: практическая работа. анализ показателей деятельности заданного гостиничного комплекса. Выполнение задания на определение загрузки номерного фонда. Составление небольшого листа-опросника, по оценке качества обслуживания для клиентов гостиничного комплекса.

Оформление и представление результатов по мини-группам. Коллективное оценивание результата.

Тема 4 Виды и способы бронирования. (2 часа).

Виды и способы бронирования номеров в гостиницах. Стандарт бронирования и в программе Excel, это самая простая программа, упрощенная Автоматизированная Система Управления отелем.

Форма занятия: практическая работа. Обсуждение разыгрываемых ситуаций, работа за стойкой администратора в роли специалиста по бронированию. Необходимо будет заполнить,

бланки, выбирая правильные ответы. Далее будет сделано бронирование в программе Excel. Сначала сделаем бронирование в программе все вместе, далее самостоятельно.

Тема 5. Технология процедуры бронирования (1 час).

Виды и способы бронирования. Технология процедуры бронирования.

Форма занятия: практическая работа. Предлагается участникам самим попробовать себя в роли гостя, администратора и провести оценку по стандарту бронирования, все ли сказал администратор гостю. Один участник – гость, которому нужно забронировать номер, и он по стандарту бронирования проверяет администратора, второй участник – администратор, он ведет диалог с гостем в соответствии со стандартом бронирования и заполняет в программе все данные, остальные участники – заполняют информацию в программе, но работают молча. Педагог помогает всем участникам по мере необходимости и контролирует выполнение стандарта бронирования, делая пометки. Гость с помощью наставника подводит итог работы администратора. Далее участники меняются ролями. Гость становится администратором, новый участник – гостем. Все участники должны попробовать себя в роли администратора и гостя.

Раздел III. Подведение итогов (2 часа).

Тема 1. Заполнение оценочного листа по просмотренному ролику (2 часа).

Проверяем и обсуждаем правильные ответы, подсчитываем количество правильных ответов. Выступление представителей мини-групп. Подведение итогов.

Форма занятия: презентация результатов каждой группы, выделение положительных сторон и недоработок. Награждение победителей.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ и ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Специализированные помещения: учебный кабинет и рабочие места кабинета.
2. Специализированное ПО Автоматизированная система управления гостиницей «OPERA Enterprise Solution».
3. Файл «Отель. База для редактирования».
4. Перечень мультимедиа-разработок: презентация «Средства размещения города Самары»; видеоролик «Лучшие отели мира»; презентация «Классификация средств размещения».
5. Перечень необходимого оборудования: проектор; компьютер; ПК для обучающихся.

Список литературы

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry Издание: 12-е изд., стер. Артикул издания: 112105855, Год выпуска: 2018
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119216, Год выпуска: 2018
3. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119220, Год выпуска: 2018
4. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119219, Год выпуска: 2018
5. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Издание: 7-е изд. стер.
6. Полевая М. В., Третьякова А. Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе Издание: 3-е изд. стер. Артикул издания: 103119258, Год выпуска: 2019
7. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Издание: 3-е изд. стер.
8. Соколова С.В. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия Издание: 1-е изд. Артикул издания: 101119483, Год выпуска: 2018.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ-СОСТАВИТЕЛЕ ПРОГРАММЫ

Наименование программы	Юный администратор
Фамилия	Чурбакова
Имя	Елена
Отчество	Владимировна
Место работы	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Должность	преподаватель
Контактный телефон (мобильный)	89277497793
E-mail (личный)	bru75ly@mail.ru

АННОТАЦИЯ

Наименование программы: «Юный администратор»

Наименование организации: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна

Автор(ы)-составитель(и):

1. Чурбакова Елена Владимировна.

Курс позволяет учащимся получить представление о профессии администратора в отеле. В обязанности администратора входит предоставление каждому гостю максимум внимания при решении любых рабочих ситуаций, давая при этом понять гостю, что он самый главный для отеля. В течение смены администратору приходится общаться так же с персоналом практически всех служб отеля, находя выход из сложных, простых или чрезвычайных ситуаций, которые возникают в отеле или с гостем

В процессе занятий у обучающихся получают возможность познакомиться с работой администратора отеля при бронировании номера, причем не только познакомимся, но и разобраться, какие существуют стандарты на ведение переговоров с гостем.

Обучающие смогут получить информацию о требованиях, предъявляемых к специалистам данной профессиональной сферы.

Программа курса направлена на понимание сущности будущей специальности.