

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОРОССИЙСК  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ ИМ. Н.И.СИПЯГИНА»  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОРОССИЙСК

Принята на заседании  
педагогического совета  
г. «24» мая 2023 г.  
протокол № 5



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**

**Социально-гуманитарной направленности  
«Основы гостиничного сервиса»**

**Уровень программы:** *ознакомительный*

**Срок реализации программы:** *1 год (144 час.)*

**Возрастная категория:** *от 14 до 18 лет*

**Вид программы:** *модифицированная*

**Форма организации:** *очная*

**Программа реализуется на бюджетной основе**

**ID – номер программы в АИС «Навигатор» 55895**

Разработчик-составитель:  
Хрипаченко Ольга Юрьевна  
педагог дополнительного  
образования

г. Новоросийск, 2023г.

## Содержание

### **I. Комплекс основных характеристик образования.**

1. Пояснительная записка \_\_\_\_\_ 3 стр.
2. Цель и задачи \_\_\_\_\_ 6 стр.
3. План воспитательной работы \_\_\_\_\_ 7 стр.
4. Учебно-тематический план \_\_\_\_\_ 10 стр.
5. Содержание учебно-тематического плана \_\_\_\_\_ 11стр.

### **II. КОМПЛЕКС ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ, ВКЛЮЧАЮЩИЙ ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ.**

6. Календарный учебный график \_\_\_\_\_ 22 стр.
7. Условия реализации программы \_\_\_\_\_ 28 стр.
8. Формы аттестации и контроль \_\_\_\_\_ 29 стр.
9. Методическое обеспечение \_\_\_\_\_ 29 стр.
10. Список литературы \_\_\_\_\_ 30 стр.
11. Информационные ресурсы \_\_\_\_\_ 30 стр.
12. Приложения \_\_\_\_\_ 32 стр.

## 1. Комплекс основных характеристик образования ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В настоящее время появилась большая потребность в специальности «Основы гостиничного сервиса». Данная дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа знакомит с современными видами гостиничного бизнеса подростков, с профессиями гостиничного хозяйства (горничная, администратор), что способствует развитию интереса к выбору будущей профессии. Это поможет ребятам социализироваться в обществе, лучше развить свои коммуникативные способности. Материал содержит в комплексе практические и теоретические занятия с целью предметного обучения и расширения кругозора направленного на привитие интереса к индустрии гостиничного хозяйства

Программа имеет **социально-гуманитарную направленность**, так как способствует формированию профессиональной ориентации обучающихся в их будущем выборе профессии, социальной активности. Программа направлена на создание условий для развития личности обучающихся, для социального и профессионального самоопределения в области гостиничного хозяйства.

Знания, умения и навыки, приобретенные учащимися по данной программе, не только социально востребованы, но и будут очень полезны каждому ребенку. Одним из них она поможет в выборе профессии, и продолжить обучение дальше по избранному профилю, других ребят приобретенные знания обогатят интересным материалом, который пригодится во взрослой жизни.

Нормативно-методические основы разработки дополнительной общеобразовательной программы представлены в следующих нормативных документах:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27.07.2022 № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- Концепция развития дополнительного образования детей до 2030 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2022 г. № 678-р;

- Федеральный проект «Успех каждого ребенка» нацпроекта «Образование»;

- Стратегия развития воспитания в РФ на период до 2025 года (распоряжение Правительства РФ от 29 мая 2015 г. № 996-р);

- Приказ Минтруда России от 05 мая 2018 г. № 298н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых» (зарегистрирован Минюстом России 28 августа 2018 г., регистрационный № 25016);

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020г. № 28 «Об утверждении Санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;

- Постановление Главного санитарного врача от 28.01.2021 №2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»» (гл. VI);

- Порядок применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 августа 2017 г. № 816;

*в соответствии с:*

- письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2015г №09-3242 «О направлении информации» (Методические рекомендации по проектированию дополнительных общеобразовательных программ (включая разноуровневые программы);

- письмом Министерства образования и науки Краснодарского края «О рекомендациях по составлению рабочих программ, учебных предметов, курсов и календарно-тематического планирования» от 17.07.2015г № 47-10474/15-14;

- Методическими рекомендациями по реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, образовательных программ среднего профессионального образования и дополнительных общеобразовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий от 20 марта 2020г. Министерство просвещения РФ;

- Уставом МБУ ДО ДТДМ, локальными актами учреждения.

Данная программа ежегодно обновляется с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

**Актуальность программы** связана с профпросвещением обучающихся. Её освоение позволит обучающимся получить элементарные знания о развитии гостиничного хозяйства в городе и крае, узнать о законах и перспективе работы в данной отрасли, самостоятельно изучая географию региона. Все полученные знания учащиеся закрепляют на практике, посещая гостиничные комплексы и культурные объекты.

**Педагогическая целесообразность программы** в том, что её реализация способствует формированию у учащихся знаний, умений и навыков по профессии в сфере гостиничного хозяйства, способствует развитию творческого мышления, лидерских навыков в процессе работы, формируются навыки индивидуальной и коллективной работы. При изучении учебного материала учащиеся знакомятся с традициями народов мира, в том числе изучая традиции всех народностей, проживающих на территории Краснодарского края, тем самым воспитывая толерантное отношение к другим народам, традициям, их религии.

**Новизна программы.** Заключается в создании условий для социально - значимой, практико-ориентированной деятельности обучающихся и становления их личности. Занятия по данной программе помогут расширить и углубить знания о профессиях, связанных с гостиничным сервисом (горничная, администратор отеля).

При обучении используются оригинальные педагогические приемы, методы, технологии (метод проблемного обучения, проектные методы, КТД, применяются нестандартные формы работы (чередование форм), могут использоваться контактные и бесконтактные формы образовательной деятельности (электронное с применением дистанционных технологий, кейс-технологий). Проведение занятий с помощью различных видов цифровых образовательных ресурсов расширяет спектр образовательных возможностей: просмотр мультимедийных презентаций, виртуальные экскурсии на предприятия гостиничного хозяйства, использование возможность образовательных ресурсов сети Интернет.

**Отличительные особенности.** Предусматривается не только проведение теоретических и практических занятий, но и творческое развитие личности через участие в конкурсах, выставках, мастер-классах, презентациях, организацию открытых занятиях, праздников, экскурсий в гостиницы, отели города с целью ознакомления с новейшим оборудованием и новыми технологиями работы в этой сфере. Практическая деятельность способствует формированию специальных умений и навыков учащихся. Это в дальнейшем может повлиять на профессиональную ориентацию учащихся.

**Адресат программы.** Участвуют дети от 14 до 18 лет, всем, для кого будет актуальным обучение по программе. Состав группы - постоянный. Разновозрастные группы формируются, учитывая интеллектуальные и творческие возможности детей. Программа предполагает быструю адаптацию вновь прибывших детей в любой временной период учебного года. В программе могут участвовать дети с ОВЗ (дети с разными образовательными потребностями). Полученные знания, умения и навыки могут быть не только социально востребованы, но и очень полезны подросткам в дальнейшем выборе профессии, т.к. приобретённые знания обогатят интересным материалом, который пригодится во взрослой жизни в каждой семье и в каждом доме. **Условия приема детей:** запись на дополнительную общеобразовательную общеразвивающую программу осуществляется через систему заявок на сайте «Навигатор дополнительного образования детей Краснодарского края» <https://p23.навигатор.дети/> и заявления от родителей и заявления от родителей.

**Уровень программы** - ознакомительный, что предполагает освоение обучающимися начальных знаний, умений и навыков в данной изучаемой области (гостиничный сервис), ознакомление с азами профессий: горничная, администратор.

**Объём и сроки** её реализации программы рассчитаны на 144 часа в год. Занятия с группой проводятся 1 раз в неделю по 4 часа (в выходные дни недели) или 2 раза в неделю по 2 ч. (один час – 40 мин., академический час с перерывом 5-10 мин.). Состав группы - постоянный. **Форма занятий** - групповая (применяя технологию дифференцированного подхода). **Виды занятий:** лекции, теоретические и практические, комбинированные занятия, круглые столы, мастер-классы, выставки, конкурсы. По окончании обучения выдается свидетельство.

**Цель программы:** создание условий для профессиональной ориентации учащихся в выборе дальнейшей профессии через ознакомление основ гостиничного сервиса.

**Задачи программы:**

**Предметные:**

- Формирование основных понятий о основах гостиничного сервиса.
- Знакомство с основными профессиями, связанными с гостиничным сервисом.
- Формирование навыков владения техническими средствами обучения и программами.

**Личностные:**

- Ознакомление учащихся с возможными путями достижения успеха, способствование успешной самореализации в современном мире.
- Формирование экологической культуры, личных качеств: аккуратность, внимание, чувство ответственности.
- Развитие креативного мышления, навыков самостоятельного поиска и обработки информации для расширения знаний с помощью информационных сайтов.

***Метапредметные:***

- Развитие умения работать в команде и индивидуально, выполнять задания самостоятельно и коллективно.
- Развитие умения самостоятельно анализировать и корректировать собственную деятельность.
- Формирование устойчивой мотивации на дальнейшее обучение в выбранном направлении деятельности.

**Особенности осуществления образовательного процесса.** Процесс обучения предполагает теоретические и практические занятия. Группы учащихся по 8 человек (в связи с особенностями учебно-воспитательного процесса, санитарных норм и техники безопасности при работе).

Отличия могут быть и в постановке образовательных задач, и в построении учебно-тематического плана, и в содержании занятий их видов, форм с учетом вариативного подхода.

**Работа с коллективом, обучающихся объединения**

Воспитательные мероприятия направлены на создание условий для формирования социально-активной, творческой, нравственно и физически здоровой личности, способной на сознательный выбор жизненной позиции, а также духовному и физическому самосовершенствованию, саморазвитию в социуме.

**План воспитательной работы**

№ п/п	Направления воспитательной деятельности	Название мероприятия	Сроки проведения	Форма проведения
1.	Общекультурное направление	«День открытых дверей»	сентябрь	Организация выставки с целью привлечения учащихся в объединение

	Воспитание культуры поведения	Правила поведения в общественных местах		Беседа
2.	Общекультурное направление, семейное воспитание	«Будем знакомы»	Сентябрь-октябрь	Родительское собрание; избрание родительского комитета.
3.	Духовно-нравственное направление	«С Днём учителя»	Октябрь	Выставка творческих работ к празднику
4.	Воспитание культуры поведения	Правила поведения на каникулах	В течении года	Беседа
5.	Профпросвещение	Экскурсия на предприятия гостиничного хозяйства города	В течении года	Экскурсии
6.	Гражданско-патриотическое	Акция «Бескозырка»	Февраль	Участие в акции
7.	Спортивно-оздоровительное	«Папа, мама, я – спортивная семья», приуроченное к празднованию Дня защитника отечества	Февраль	Спортивное соревнование
		«Папа, мама, я – спортивная семья», приуроченное к Международному женскому дню 8 марта	март	Спортивное соревнование
8.	Воспитание культуры здорового образа жизни	О вреде курения	В течении года	Беседа



		«Нет наркотикам» Беседа о здоровом образе жизни	В течении года В течении года	Беседа Беседа
9.	Гражданско-патриотическое	День народного единства «В дружбе - сила!»	ноябрь	Беседа. Видеопросмотр и обсуждение ведения гостиничного сервиса у разных народов, проживающих на территории Краснодарского края
10.	Экологическое воспитание	Бережное отношение к природе	В течении года	Беседа
		Береги родной край	В течении года	Беседа
11.	Эстетическое воспитание	Декоративные украшения холла, зданий к Новому году и Рождеству	Декабрь, январь	Проведение мастер-класса или выставка
		Декоративный подарок гостям отеля, гостиницы к 8 марта	Март	Проведение мастер-класса или выставка
		«Гуляй, Масленица» городское мероприятие.	Март	Видео просмотр тематических мероприятий в отелях
12.	Эстетическое воспитание	Традиционные праздники в России «Пасха»	Апрель	Видео просмотр тематических

				мероприятий в отелях
13.	Профессиональная ориентация	Экскурсия Гостиничного сервиса г. Новороссийска	Май	Экскурсия
14	Гражданско-патриотическое	Мероприятие, посвященное Дню победы  Благотворительная акция ветеранам ВОВ		Беседа. Видеопросмотр и обсуждение.  Экскурсия в дом престарелых г. Новороссийска
15	Профессиональная ориентация	Предприятия Гостиничного сервиса (гостиницы, отели)	В течении года	Экскурсия
16	Работа с родителями	Родительское собрание	Май	Беседа

### СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/ п	Наименование разделов и тем	В том числе			Формы аттестации /контроля
		Всего часов	Теория	Практика	
	<b>1. Раздел</b>	<b>68ч</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	
<b>1.1</b>	Ведение в предметную область. Инструктаж ТБ. Гостиничное хозяйство	36	18	18	Анкетирование Лекция Практические задания, собеседование, конкурсы, выставки, презентации, просмотр видео, Беседа
<b>1.2</b>	Организация и технология работы службы приёма и размещения гостей	32	16	16	Лекция Практические задания, собеседование, конкурсы,

					выставки, презентации, просмотр видео,
	<b>2. Раздел</b>	<b>76ч</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	
<b>2.1</b>	Ведение в предметную область. Инструктаж ТБ. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	28	14	14	Лекция Практические задания, собеседование, конкурсы, выставки, презентации, просмотр виде
<b>2.2</b>	Организация и технология обслуживания гостей питанием. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	40	20	20	Лекция Практические задания, собеседование, конкурсы, выставки, презентации, просмотр видео.
<b>2.3</b>	Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	4	2	2	Лекция, собеседование, конкурсы, выставки, презентации, просмотр видео,
<b>2.4</b>	Экскурсия Итоговое занятие	4	2	2	Собеседование, конкурсы, выставки, презентации, видео-ролики,
	<b>Итого</b>	<b>144ч</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

### Учебный план

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В том числе		Форма аттестации /контроль
			Теория	Практика	
	<b>1. Раздел</b>	<b>68ч</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	

	<b>Гостиничное хозяйство</b>	36	18	18	
1.	Ведение в предметную область. Охрана труда. Пожарная безопасность, ТБ на предприятиях Гостиничного хозяйства. Инструктаж ТБ. История развития гостиничного хозяйства	4	2	2	Лекция, беседа, собеседование
2.	Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.	4	2	2	Презентация, беседа
3.	Классификация средств размещения гостиничного типа	4	2	2	Лекция, беседа, собеседование
4.	Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения	4	2	2	
5.	Международная классификация гостиниц	4	2	2	
6.	Классификация гостиниц в Российской Федерации	4	2	2	
7.	Международные гостиничные сети	4	2	2	
8.	Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристической индустрии	4	2	2	
9.	Службы гостиницы и их характеристика	4	2	2	
	<b>Организация и технология работы службы приёма и размещения гостей</b>	32	16	16	
10.	Операционный процесс	4	2	2	

	обслуживания и функции службы приёма и размещения				Лекция, беседа, собеседование
11	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	4	2	2	
12	Порядок регистрации и размещения гостей	4	2	2	
13	Особенности регистрации туристических групп	4	2	2	
14	Особенности регистрации иностранных туристов	4	2	2	
15	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда	4	2	2	
16	Виды расчётов с проживающими. Правила расчёта оплаты за проживание	4	2	2	
17	Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения. Использование электронных замковых систем	4	2	2	
	<b>2. Раздел</b>	<b>76ч</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	
	<b>Организация и технология обслуживания гостиничного фонда</b>	28	14	14	
18	Введение. Охрана труда. Пожарная безопасность, ТБ на предприятиях гостиничного сервиса. Виды гостиничных помещений.	4	2	2	Лекция, беседа, собеседование, презентация
19	Организация уборочных работ	4	2	2	
20	Подготовка номеров к заселению	4	2	2	

21	Технология выполнения различных видов уборочных работ	4	2	2	
22	Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий	4	2	2	
23	Работы, связанные с оборотом постельного белья	4	2	2	
24	Санитарно гигиенические принадлежности	4	2	2	
	<b>Организация и технология обслуживания гостей питанием. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
25	Структура управления предприятиями питания гостиницы	4	2	2	Лекция, беседа, собеседование, презентация
26	Кухня ресторана при гостинице	4	2	2	
27	Секция уборки и мойки посуды	4	2	2	
28	Рестораны и бары гостиницы	4	2	2	
29	Подготовка ресторана к обслуживанию	4	2	2	
30	Обслуживание гостей в зале ресторана	4	2	2	
31	Секция обслуживания номеров	4	2	2	
32	Отдел обслуживания массовых мероприятий	4	2	2	
33	Банкеты. Виды банкетов	4	2	2	
34	Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги	4	2	2	
35	<b>Культура поведения</b>	4	2	2	Беседа

	<p><b>персонала гостиниц.</b>  <b>Этика делового общения</b>  <b>в сфере гостиничного</b>  <b>сервиса</b>  Правила поведения  персонала гостиниц.  Стиль в обслуживании  гостей  Основные правила  ведения телефонных  переговоров. Требования,  предъявляемые к  внешнему виду и личной  гигиене персонала  гостиниц</p>				
36	<p><b>Экскурсия</b>  <b>Итоговое занятие</b></p>	4	2	2	Собеседование
	<b>Итого</b>	<b>144ч</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

### Содержание программы

#### Гостиничное хозяйство

#### 1 . Ведение в предметную область. Охрана труда. Пожарная безопасность, ТБ на предприятиях Гостиничного хозяйство Инструктаж ТБ.

##### **История развития гостиничного хозяйства - 4 часа.**

##### **Теория:**

- общие понятия о квалификационной характеристике;
- охрана труда и пожарная безопасность на предприятиях гостиничного сервиса.

##### **Практика:**

Оказание доврачебной медицинской помощи. Изучение инструкций по безопасности труда, санитарии и гигиене.

#### **2. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. – 4 часа.**

##### **Теория:**

Общие сведения по истории гостиничного хозяйства.

##### **Практика:**

Экскурсия на предприятие гостиничного хозяйства.

#### **3.Классификация средств размещения гостиничного типа. – 4 часа.**

##### **Теория:**

Классификация гостиничных предприятий.

##### **Практика:**

Классифицировать гостиничные предприятия по набору предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания.

**4. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения – 4 часа.**

**Теория:**

Классификация средств размещения гостиничного типа.

**Практика:**

Предъявлять требования к гостиницам делового назначения, гостиницам для отдыха,

**5. Международная классификация гостиниц – 4 часа.**

**Теория:**

Распространенные классификации гостиниц в мире.

**Практика:**

Применять классификации гостиниц: система звезд, система букв, система «Корон», система разрядов.

**6. Классификация гостиниц в Российской Федерации – 4 часа.**

**Теория:**

Сертификация гостиниц для присвоения ей определенной категории.

**Практика:**

Проводить анализ классификации гостиниц.

**7. Международные гостиничные сети – 4 часа.**

**Теория:**

Крупнейшие международные сети.

**Практика:**

Анализ крупнейших международных гостиничных групп (бренды).

**8. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристической индустрии – 4 часа.**

**Теория:**

Профессиональные стандарты.

**Практика:**

Деятельность персонала согласно стандартам.

**9. Службы гостиницы и их характеристика – 4 часа.**

**Теория:**

Организационная структура управления гостиничным предприятием.

**Практика:**

Выделять основные службы.

**Организация и технология работы службы приёма и размещения гостей**

**10 . Операционный процесс обслуживания и функции службы приёма и размещения – 4 часа.**

**Теория:**

Процесс обслуживания гостей в гостиницах.

**Практика:**

Функции службы приёма и размещения.

**11. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице – 4 часа.**



- Теория:**  
Виды бронирования номеров.
- Практика:**  
Бронируем номер.
- 12. Порядок регистрации и размещения гостей – 4 часа.**
- Теория:**  
Встреча и размещение гостей
- Практика:**  
Процесс регистрации.
- 13. Особенности регистрации туристических групп – 4 часа.**
- Теория:**  
Регистрация групп
- Практика:**  
Карты брони.
- 14. Особенности регистрации иностранных туристов – 4 часа.**
- Теория:**  
Лицензия на международную туристическую деятельность.
- Практика:**  
Необходимые документы.
- 15. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда – 4 часа.**
- Теория:**  
Документы внутреннего пользования.
- Практика:**  
Пример заполнения необходимых документов.
- 16. Виды расчётов с проживающими. Правила расчёта оплаты за проживание – 4 часа.**
- Теория:**  
Наличный и безналичный расчет.
- Практика:**  
Работа с терминалом для карт.
- 17. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения. Использование электронных замковых систем – 4 часа.**
- Теория:**  
Электронное резервирование.
- Практика:**  
Электронная система замков.
- Организация и технология обслуживания гостиничного фонда**
- 18. Введение. Охрана труда. Пожарная безопасность, ТБ на предприятиях гостиничного сервиса.**
- Виды гостиничных помещений. – 4 часа.**
- Теория:**  
Характеристика и требования к гостиничным помещениям.
- Практика:**

Помещения в гостинице.

**19. Организация уборочных работ – 4 часа.**

**Теория:**

Санитарно–гигиенические требования.

**Практика:**

Последовательность осуществляемых видов уборки.

**20. Подготовка номеров к заселению – 4 часа.**

**Теория:**

Технология приёма гостей.

**Практика:**

Заселение гостей.

**21. Технология выполнения различных видов уборочных работ – 4 часа.**

**Теория:**

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.

**Практика:**

Уборка помещений.

**22. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий – 4 часа.**

**Теория:**

Соответствующий вид горничной и ряд необходимых действий.

**Практика:**

Применять на практике.

**23. Работы, связанные с оборотом постельного белья - 4 часа.**

**Теория:**

Пригодное постельное бельё.

**Практика:**

Списание постельного белья.

**24. Санитарно гигиенические принадлежности – 4 часа.**

**Теория:**

Санитарно-гигиенические принадлежности.

**Практика:**

Маркировка с-г принадлежностей.

**Организация и технология обслуживания гостей питанием. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице**

**25. Структура управления предприятиями питания гостиницы – 4 часа.**

**Теория:**

Услуга питания и развлечения

**Практика:**

Схема управления пищевым комплексом.

**26. Кухня ресторана при гостинице – 4 часа.**

**Теория:**

Управление и персонал кухни.

**Практика:**

Приготовление пищи в ресторане.

**27. Секция уборки и мойки посуды – 4 часа.**

**Теория:**

Виды посуды и предметов инвентаря.

**Практика:**

Определять посуду, приборы, столовое бельё для ресторанов гостиниц.

**28. Рестораны и бары гостиницы - 4 часа.**

**Теория:**

Типы ресторанов при гостиницах.

**Практика:**

Определять типы ресторанов.

**29. Подготовка ресторанный зала к обслуживанию - 4 часа.**

**Теория:**

Организация подготовки торгового зала.

**Практика:**

Основные правила подачи блюд.

**30. Обслуживание гостей в зале ресторане - 4 часа.**

**Теория:**

Способы обслуживания.

**Практика:**

Владеть тремя способами подачи блюд, напитков и кондитерских изделий: в обнос, с использованием подсобного столика, когда гость сам перекладывает блюдо в свою тарелку.

**31. Секция обслуживания номеров - 4 часа.**

**Теория:**

Подача блюд и напитков в номера.

**Практика:**

Доставка заказа в номер.

**32. Отдел обслуживания массовых мероприятий - 4 часа.**

**Теория:**

- банкет за столом с полным обслуживанием официантами;
- банкет за столом с частичным обслуживанием официантами;
- банкет «Фуршет»;

**Практика:**

Сервировки столов для банкетов: банкет с полным обслуживанием официантами; банкет с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуршет.

**33. Банкеты. Виды банкетов - 4 часа.**

**Теория:**

- банкет « Чай»;
- «Шведский стол».

**Практика:**

Банкет-чай; «Шведский стол».

**34. Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги - 4 часа.**

**Теория:**

Основные и дополнительные услуги в гостинице.

**Практика:**

Перечень предоставления дополнительных платных услуг.

**Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.**

**35. Правила поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании гостей.**

**Основные правила ведения телефонных переговоров. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц- 4 часа.**

**Теория:**

«Тактичное поведение» гостиничных работников.

**Практика:**

Правила поведения. Внешний вид и личная гигиена работника.

**36. Экскурсия. Итоговое занятие- 4 часа.**

Экскурсия на предприятие общественного питания.

**Итоговое занятие**

- Выставка
- Защита творческой работы учащихся.

**Планируемые результаты**

***Предметные результаты.***

*должен знать:*

1. состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
2. характерные особенности, методы формирования – специфику ценовой политики гостиницы
3. историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике.

*должен уметь:*

1. выявлять, анализировать спрос на гостиничные услуги;
2. разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей;
3. основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке.

***Личностные результаты:***

1. принимать участие в конкурсах по профессиям;
2. осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг;
3. пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию гостиничной деятельности

***Метапредметные результаты:***

1. соблюдать ТБ, правила санитарии и гигиены;
2. уметь работать в группе;
3. иметь устойчивую мотивацию на выбор профессии.

## 2. Комплекс организационно-педагогических условий

### Календарный учебный график на 2023-24 учебный год

Объединение: «Основы общественного питания»

Программа: «Основы гостиничного сервиса» (горничная, администратор )

п/п	Дата		Тема занятия	Количество часов	Время проведения занятия	Форма занятия	Место проведения	Форма контроля
	план	факт						
			<b>Гостиничное хозяйство</b>	36				
1			Ведение в предметную область. Охрана труда. Пожарная безопасность, ТБ на предприятиях Гостиничного хозяйства Инструктаж ТБ. История развития гостиничного хозяйства .	4	09.30-10.55	Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация
2			Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация
3			Классификация средств размещения гостиничного типа	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация
4			Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация ие
5			Международная классификация гостиниц	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
6			Классификация гостиниц в Российской Федерации	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация

								Практическое занятие
7			Международные гостиничные сети	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
8			Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристической индустрии	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
9			Службы гостиницы и их характеристика	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация
			Итого часов	36				
			<b>Организация и технология работы службы приёма и размещения гостей</b>	32				
10			Операционный процесс обслуживания и функции службы приёма и размещения	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
11			Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
12			Порядок регистрации и размещения гостей	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
13			Особенности регистрации туристических групп	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие

14			Особенности регистрации иностранных туристов	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
15			Документация, необходимая для учета использования номерного фонда	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
16			Виды расчётов с проживающими. Правила расчёта оплаты за проживание	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
17			Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения. Использование электронных замковых систем	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
			Итого часов (раздел 1)	68				
			<b>Организация и технология обслуживания гостиничного фонда</b>	28				
18			Введение. Охрана труда. Пожарная безопасность, ТБ на предприятиях гостиничного сервиса. Виды гостиничных помещений.	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
19			Организация уборочных работ	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
20			Подготовка номеров к заселению	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
21			Технология выполнения различных видов уборочных работ	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие



22			Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
23			Работы, связанные с оборотом постельного белья	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
24			Санитарно гигиенические принадлежности	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
			<b>Организация и технология обслуживания гостей питанием. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице</b>	48				
25			Структура управления предприятиями питания гостиницы	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
26			Кухня ресторана при гостинице	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
27			Секция уборки и мойки посуды	4				
28			Рестораны и бары гостиницы	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
29			Подготовка ресторана к обслуживанию	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие

30			Обслуживание гостей в зале ресторана	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
31			Секция обслуживания номеров	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
32			Отдел обслуживания массовых мероприятий	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
33			Банкеты. Виды банкетов	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
34			Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
35			Правила поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании гостей Основные правила ведения телефонных переговоров. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц	4		Теоретическое занятие и практика	ДТДМ каб. 106	Беседа, лекция, презентация Практическое занятие
36			Экскурсия. Итоговое занятие	4		Посещение предприятия общественного питания города. Теоретическое занятие	ДТДМ каб. 106	Собеседование, анализ практических работ.

						и практика		
			Итого часов (раздел 2)	<b>76</b>				
			Итого часов в год	<b>144</b>				

## Условия реализации программы

**Материально-техническое обеспечение:** Для реализации программы необходимы: специально оборудованный учебный кабинет, который включает помещения: класс для теоретических занятий со столами и стульями, по количеству обучающихся и рабочее место преподавателя.

Учебный кабинет помещения отвечает санитарно-гигиеническим требованиям: светлая, сухая с естественным доступом воздуха и вытяжной вентиляцией, соответствует требованиям пожарной безопасности с обязательным наличием огнетушителя. Интерьер класса для теоретических занятий представляет собой гостиную комнату, расположенную рядом с кухней, где удобно проводить обучение.

**Перечень оборудования, инструментов, материалов:** компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.

Обязательное условие проведения занятий - соблюдение и строгое выполнение правил личной гигиены, чистоты помещения, рабочих мест.

**Дидактический и лекционный материал:**

- плакаты, альбомы, фотографии;
- дидактические разработки занятий по темам;
- книги и журналы по гостиничному сервису, культуре быта и т.д для самостоятельного обучения учащихся;
- видео фильмы по темам занятий.

**Кадровое обеспечение:** квалифицированный педагог дополнительного образования, обладающий опытом работы, имеющий педагогическое образование и специализацию в данной области, знающий педагогику и психологию детей и подростков, владеющий ИКТ.

## Формы аттестации и контроль

Основными структурными компонентами являются: деятельность, отношение, общение. Метод наблюдения позволяет педагогу оценивать проведенную целенаправленную работу, проанализировать мотивацию учащихся и учесть все положительные и отрицательные стороны учебного процесса: какие были поставлены цели и задачи, какие были реализованы. Критерии оценки качества помогают управлять коммуникативными процессами учащихся, учитывая их развитие, настроение, запросы и желания, активность участия. Применяемая форма тестирования позволяет выявлять качество знаний, умений и навыков, приобретённых учащимися в процессе обучения в соответствии с программным материалом.

<b>Виды</b>	<b>Содержание</b>	<b>Формы</b>	<b>Сроки</b>
Вводный	Диагностика знаний по технике безопасности.	Беседа. Анкетирование.	Первое занятие
Текущий	Усвоение полученных знаний и навыков. Проверка усвоения и оценка результатов темы.	Викторины, беседа, фото-задания, фото и видео отчеты.	По прохождению основных разделов уч. плана
Итоговый	Проверка полученных знаний и навыков.	Итоговое собеседование. Фото отчеты и видеоролики готового продукта, творческого проекта учащихся.	В завершении программы
<i>Формы контроля:</i> собеседование, рефераты, конкурсы, выставки, мастер-классы, презентации, видео-ролики, проектные работы.			

Контроль проводится на всех этапах реализации программы: предварительный контроль (готовности к реализации мероприятий); текущий контроль (весь период реализации программы с целью анализа выполнения плана учебных тем); итоговый контроль (на контрольном этапе после завершения реализации учебного материала с целью оценки качества реализации программы и ее эффективности).

*Формы отслеживания и фиксации образовательных результатов:*

- Фото достижений.
- Фото и видео отчеты.
- Видеозаписи.
- Участие в тематических мероприятиях.
- Журнал учета педагога.

*Оценочные материалы:* для оценивания результатов освоения программы предусмотрено итоговое собеседование.

### **Методическое обеспечение программы**

Подходы к образовательному процессу основаны на педагогических принципах обучения и воспитания.

1. Принцип добровольности (зачисление в группу по желанию).
2. Принцип вариативности (учёт возрастных особенностей учащихся).

3. Принцип систематичности и последовательности в освоении знаний и умений.
4. Принцип доступности.
5. Принцип обратной связи (мотивация учащихся на занятиях).
6. Принцип ориентации на успех.
7. Принцип взаимоуважения.
8. Принцип индивидуально-личностной ориентации воспитания (индивидуальный подход, система поощрений, опора на семью).
9. Принцип сознательности, творческой активности и самостоятельности учащихся.
10. Принцип креативности (творчества) и коллективности.
11. Принцип научности содержания и методов образовательного процесса.
12. Принцип опоры на интерес.

**Формы обучения:** занятия носят комбинированный характер, где теоретический материал в виде лекций и бесед получает эффект коллективного обсуждения (практический характер деятельности). При проведении учебных занятий используется форма коллективной работы – беседа, обсуждение. Возможна виртуальная форма обучения с целью самообразования, реализуемая при помощи использования образовательных ресурсов: видеоролики, презентации, ссылки на интернет-ресурсы; дистанционное тестирование и оценка знаний.

Практические занятия выполняют важную роль, закрепляются полученные теоретические знания, ученики учатся наблюдать и исследовать. Программные материалы подобраны так, чтобы на протяжении всего учебного процесса у учащихся поддерживался интерес к занятиям.

## **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Литература для обучающихся**

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства / М.В. Виноградова и др. - М.: Дашков и Ко, 2020. - 280 с.
2. Бикмурзин, Павел Исадыкович Деловое Общение В Социально-Культурном Сервисе И Туризме / Бикмурзин Павел Исадыкович. - Москва: Машиностроение, 2019. - 448 с.
3. Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта. Учебник / Т.В. Виноградова. - М.: Академия, 2020. - 240 с.

### **Литература для педагога**

1. География туризма / М.В. Асташкина и др. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2020. - 432 с.

2. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания / А.Д. Гридин. - М.: Академия, 2019. - 224 с.

### **Информационные ресурсы**

1. <http://vcht.center/metodcenter>
2. Единый национальный портал дополнительного образования детей  
<http://dop.edu.ru/>
3. [www.edu.ru](http://www.edu.ru) – портал Российское образование.
4. [www.edu.ru](http://www.edu.ru) – каталог образовательных Интернет-ресурсов
5. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерство культуры России
6. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) - профессиональный туристический портал
7. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) - электронная туристическая энциклопедия
8. [www.tourlib.ru](http://www.tourlib.ru) - туристская библиотека
9. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) - портал для турагентства

Диагностика обучающихся на начало учебного года

Анкета

1. Что привлекло меня на занятия по программе: «Основы Гостиничного сервиса»?.....
2. Чему я хочу научиться?.....
3. В какой форме я бы хотел(а), чтобы были проведены занятия?.....
4. Сколько раз в неделю хотел(а) бы посещать эти занятия?.....
5. Есть ли желание принимать участие в конкурсах, викторинах, выставках по данному направлению?.....

Анкета самооценки «Мои достижения»  
по программе «Основы Гостиничного сервиса»

<b>ВОПРОС</b>	<b>ОТВЕТ</b>
<i>Какие действия я спланировал для достижения цели?</i>	
<i>Удалось ли мне реализовать задуманное?</i>	
<i>Что я сделал для достижения цели?</i>	
<i>Какова эффективность моих действий?</i>	
<i>Мои достижения в результате занятий?</i>	
<i>На сколько я освоил теоретический материал по темам программы?</i>	
<i>Научился использовать полученные на занятиях знания в практической деятельности?</i>	
<i>Над чем мне надо работать? Что необходимо еще сделать?</i>	



## Отчет

### ***О результатах обучения учащихся навыкам и умениям Гостиничного сервиса, воспитания трудолюбия, аккуратности, развития творческой и социальной активности***

Педагога дополнительного образования .....

Объединения «Основы общественного питания» .....

Основным показателем работы в объединении является приобретение учащимися знаний, умений и навыков в гостиничном сервисе и их индивидуальное участие в конкурсах, выставках, праздниках.

Основные формы подведения итогов реализации образовательной программы: собеседование

Выявление знаний, умений, навыков на каждом занятии, после изучения определённой темы, обсуждение итогов работы. Участие в викторинах, конкурсах, праздниках.

Мониторинг – это непрерывное (систематическое) отслеживание состояния и результатов какой-либо деятельности с целью управления их качеством и повышения эффективности.

#### *Вывод:*

По результатам собеседования .....

На начало учебного года уровень подготовленности у ----- учащихся был ниже нормы, что составляет -----.

На конец учебного года все обучающиеся повысили свои показатели что составляет-----.

Педагог ДО.....