


Муниципальное учреждение «Управление образования» местной администрации
Эльбрусского муниципального района

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Центр развития творчества детей и юношества им. М. Х. Мокаева»
Эльбрусского муниципального района
Кабардино-Балкарской Республики

ПРИНЯТА

на заседании Методического совета
МБУ ДО «ЦРТД и Ю им.М.Х.Мокаева»
Протокол от 01.08.2024 г. № 1

Директор МБУ ДО «ЦРТД и Ю им.М.Х.Мокаева»

**УТВЕРЖДАЮ**
Мисирова Ф.М.
Приказ от 02.08.2024 г. № 34

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
социально-гуманитарной направленности
«Гостиничный сервис»

Автор - составитель:
Узденова Сагрижан Сагитовна,
педагог дополнительного
образования

г.п. Тырныауз
2024г.

1. Комплекс основных характеристик дополнительной общеразвивающей программы

1.1. Пояснительная записка

Направленность программы – социально-гуманитарная.

Уровень программы – базовый.

Вид программы – модифицированный.

Нормативно-правовая база:

1. Федеральный закон от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

2. Национальный проект «Образование».

3. Конвенция ООН о правах ребенка.

4. Распоряжение Правительства РФ от 31.03.2022г. №678-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей до 2030 года».

5. Распоряжение Правительства РФ от 29.05.2015г. №996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации до 2025 года».

6. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 03.09.2019 г. № 467 «Об утверждении Целевой модели развития региональной системы дополнительного образования детей» (с изменениями и дополнениями).

7. Федеральный закон от 13.07.2020г. №189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере».

8. Письмо Министерства образования и науки РФ от 18.11.2015г. №09-3242 «О направлении информации» (вместе с «Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы).

9. Постановление Главного государственного санитарного врача от 28.09.2020г. №28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».

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

11. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.09.2021г. №652н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых».

12. Приказ Министерства просвещения РФ от 27.07.2022г. №629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

13. Приказ Минобрнауки РФ от 22.12.2014г. №1601 «О продолжительности рабочего времени (нормах часов педагогической работы за ставку заработной платы) педагогических работников и о порядке определения учебной нагрузки педагогических работников, оговариваемой в трудовом договоре».

14. Закон Кабардино-Балкарской Республики от 24.04.2014г. №23-РЗ «Об образовании».

15. Распоряжение Правительства КБР от 26.05.2020г. №242-рп «Об утверждении Концепции внедрения модели персонифицированного дополнительного образования детей в КБР».

16. Приказ Минпросвещения КБР от 18.09.2023г. №22/1061 «Об утверждении Правил персонифицированного финансирования дополнительного образования детей в Кабардино-Балкарской Республике».

17. Письмо Минпросвещения КБР от 20.06.2024г. №22-16-17/5456 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по разработке и реализации дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые и модульные), «Методическими рекомендациями по разработке и экспертизе качества авторских дополнительных общеразвивающих программ»).

18. Постановление от 6 июля 2023г. № 283 «Об утверждении Положения о персонифицированном дополнительном образовании детей в Эльбрусском муниципальном районе».

19. Устав Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр развития творчества детей и юношества им.М.Х.Мокаева» Эльбрусского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики.

20. Иные локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность дополнительного образования детей.

Гостеприимство - это кубок, наполненный добротой
(Уильям Мартин)

Гостиничное дело и туризм является одной из самых быстро развивающихся и растущих отраслей в мире. В 21 веке эта индустрия занимает первое место! Получить уникальную профессию, которая будет востребована в любое время и во всех странах, поможет программа «Гостиничный сервис». Работа в сфере гостиничного бизнеса – одна из наиболее высокооплачиваемых, престижных и интересных профессий, одинаково нужных в разных странах мира.

Актуальность программы

Актуальность программы заключается в том, что обучающиеся получают начальные профессиональные знания. Специальность «Администратор» в нашем регионе очень востребована. Гостиничные и туристские комплексы - это перспектива и будущее нашего региона! Гостиничное дело развивается в нашем регионе активными темпами. Строится много новых отелей, нужны специалисты

на ведущие позиции - менеджеры, управляющие службами бронирования, размещения, маркетинга и т.д. Многие выпускники детского объединения «Гостиничный сервис» работают в гостиничном бизнесе в Приэльбрусье и в других городах.

Программа способствует развитию творческого мышления, толерантного отношения к людям, привитию навыков профессиональной деятельности. В процессе реализации программы «Гостиничный сервис» у обучающихся формируются навыки индивидуальной и коллективной работы. Программой предусматривается лекционно-семинарская система занятий.

Новизна программы

Новизна состоит в использовании при проведении занятий новейших цифровых технологий - подготовка презентаций, мастер-классов, организация сюжетно-ролевых игр. Занятия по данной программе помогут расширить и углубить знания о профессиях, связанных с гостиничным сервисом и туризмом через практическую деятельность – это сотрудничество педагога и обучающихся с представителями профессий в области туризма и гостиничного сервиса.

Отличительные особенности программы

Отличительные особенности программы заключаются в том, что в ней предусмотрены выездные занятия в гостиницах Приэльбрусья. Такая отработка практических навыков способствует закреплению изученного материала и приобщению к атмосфере гостиничного дела.

По итогам обучения, учащиеся сдают экзамены: теория - тестовые задания, в основе практической работы лежит выполнение творческих заданий – представление презентации одной гостиницы с внедрением дополнительных услуг, для увеличения прибыли этого отеля.

Адресат программы - учащиеся от 11 до 17 лет.

Срок реализации – 2 года.

Объем программы – 288 часов. (1год обучения – 144ч в год. 2год обучения – 144ч в год).

Режим занятий - 2 раза в неделю по 2 часа с перерывом 15 минут.
Академический час- 45 минут.

Наполняемость групп – 12-15 учащихся для групп 1 года обучения и 10-12 учащихся для групп 2 года обучения.

Форма обучения – очная.

Особенности организации образовательного процесса - занятия проводятся по группам. Группы формируются из обучающихся разного возраста. Состав

группы обучающихся постоянный. Группа второго года обучения формируется из учащихся 1-го года обучения или по результатам собеседования.

1.2. Цель и задачи программ

Цель программы: получение обучающимися новых знаний и умений в сфере гостиничного сервиса.

Задачи 1 года обучения

Личностные:

- выработать культуру поведения;
- развить коммуникативные качества;
- подготовить учащихся к осознанному выбору профессии с учетом своих способностей.

Предметные:

обучить:

- основным знаниям, умениям и навыкам в области гостиничного сервиса;
- правильно излагать свои мысли при создании презентаций на заданные темы и ролевые игры в процессе обучения;
- разговорной речи, коммуникабельности при общении с гостями отеля.

Метапредметные:

- развить интерес к познанию и творчеству через увлечение к гостиничным сервисом;
- развить логическое мышление и память;
- приобщить учащихся к самостоятельной, поисковой работе и внедрению новых идей.

Задачи 2 года обучения

Личностные:

Воспитать:

- выработать чувство коллективизма, взаимной помощи, дружбы, сплочённости;
- воспитать чувство ответственности за выполнение поставленной задачи;
- развить трудолюбие, стремление добиваться поставленной цели;
- развить творческую инициативу и качества, необходимые работнику в сфере обслуживания.

Предметные:

- обучить профессиональным стандартам обслуживания;
- обучить теоретическим основам гостиничной деятельности;
- обучить классификации гостиниц по категориям;

- обучить разновидностям гостиничных услуг, предоставляемым в отеле.

Метапредметные:

Развить:

- способности самостоятельно приобретать знания;
- интерес к внедрению новых идей;
- организационно-управленческие умения и навыки (планировать свою деятельность, содержать в порядке своё рабочее место);
- способности применения полученных знания и умения в практической деятельности.

1.3. Содержание программы Учебный план 1год обучения

№	Наименование раздела и темы	Количество часов			Формы аттестации / контроля
		Всего	Теория	Практика	
	Раздел 1. Вводное занятие. Тема 1: Знакомство с содержанием курса. Инструктаж по технике безопасности.	2	1	1	Рассказ, наблюдение, собеседование.
	Раздел 2. История развития гостиничного сервиса. Тема1: Прообразы гостиниц. Тема2: Появление постоянных дворов и караван. Тема3: Караван-сарай «Таш-Рабат».	8	6	2	Опрос. Собеседование. Презентация.
	Раздел 3. Общие сведения о современных отелях. Тема1: Самые дорогие и самые дешевые отели мира. Тема2: Капсульные отели. Тема3: Отель «Арабская башня». Тема4: Отель – «Дом на колесах» Тема5: Современные отели мира.	12	8	4	Собеседование. Опрос устный и письменный. Презентация. Экскурсия в Приэльбрусье.
	Раздел 4. Архитектурно - планировочные решения зданий гостиниц. Тема1: Курортные отели. Тема2: Первая береговая линия. Тема3: Вторая и третья береговые линии.	10	6	4	Лекция. Собеседование. Устный опрос. Презентация Практическое занятие.

	Тема4: Прямоугольные здания.				Тестирование.
	Раздел 5. Номерной фонд. Тема1: Организация внутреннего пространства зданий гостиниц. Тема2: Организация внутреннего пространства жилых помещений. Тема3: Стандартный номер. Тема4: Номер «Люкс». Тема5: «Апартаменты».	12	8	4	Лекция. Опрос устный и письменный. Тестирование. Ситуационные задачи. Практическое занятие. Презентация.
	Раздел 6. Классификация гостиниц по комфорту и звездности. Тема1: Правила проведения сертификации услуг гостиниц в России и за рубежом. Тема2: Система звезд. Тема 3: Система букв. Тема 4: Система «корон» и «ключей». Тема 5: Балловая система.	12	8	4	Опрос. Тестирование. Самостоятельная работа. Практическое занятие. Презентация. Опрос устный и письменный.
	Раздел 7. Классификация гостиниц по типу. Тема1: Все средства размещения. Тема2: Специализированные средства размещения. Тема3: Мотели и кемпинги. Тема4: Флотель, ботель. Тема 5: Флайтель, ротель.	12	10	2	Собеседование. Опрос. Самостоятельная работа. Тестирование. Презентация.
	Раздел 8. Международные гостиничные цепи. Тема1: История развития и основные признаки гостиничной цепи. Тема2: Гостиницы России, входящие в международные гостиничные цепи или находящиеся в их управлении.	4	2	2	Опрос. Презентация. Самостоятельная работа.
	Раздел 9. Отдел бронирования номеров (мест) в гостиницах. Тема 1: Менеджер отдела бронирования номеров. Тема 2: Виды бронирования номеров. Тема 3: Двойное бронирования номеров. Тема 4: Гарантия	16	10	6	Собеседование. Тестирование. Практическое занятие. Сюжетно-ролевые игры. Презентация. Опрос устный и

	<p>бронирования. Тема 5: Групповое бронирование. Тема 6: Подтверждение бронирования. Тема 7: Самые распространенные способы бронирования.</p>				письменный.
	<p>Раздел 10. Услуги, предоставляемые в гостинице. Тема1: Технология оказания гостиничных и сопутствующих услуг. Тема2: Основные услуги. Тема3: Дополнительные услуги. Тема4: Бесплатные услуги. Тема5: Платные услуги. Тема6: Бытовые услуги. Тема7: Трансфер.</p>	16	10	6	<p>Опрос. Собеседование. Тестирование. Практическое занятие. Презентация.</p>
	<p>Раздел 11. Основные функции подразделений питания в гостинице. Тема1: Служба питания. Банкет. Тема2: Рестораны и бары гостиниц. Шведский стол. Тема3: Шведский стол. Фуршет.</p>	8	6	2	<p>Опрос. Собеседование. Практическое занятие. Тестирование.</p>
	<p>Раздел 12. Деловой этикет. Тема1: История делового этикета. Тема2: Деловой этикет и деловые отношения. Тема3: Титулы, связанные с занимаемой должностью. Тема4: Титулы, связанные с научными званиями.</p>	10	6	4	<p>Опрос устный. Ситуационные задачи. Практическое занятие. Сюжетно-ролевые игры.</p>
	<p>Раздел 13. Одежда и манеры делового человека. Тема1: Особенности этикета деловой одежды. Тема2: Внешний облик деловой женщины. Тема3: Внешний облик делового мужчины.</p>	8	4	4	<p>Опрос устный и письменный. Собеседование. Практическое занятие. Тестирование.</p>
	<p>Раздел 14. Визитная карточка в деловой жизни.</p>	8	4	4	<p>Опрос устный. Собеседование.</p>

	Тема1: Виды и функции визитных карточек. Тема2: Вручение визитной карточки в деловом общении. Тема3: Процедура обмена визитными карточками.				Сюжетно-ролевые игры.
	Раздел 15. Итоговое занятие. Тема1: Проверка теоретических знаний. Тема 2: Проверка практических умении.	6	2	4	Опрос устный и письменный. Тестирование.
	Всего:	144	91	53	

Содержание учебного плана 1 года обучения

Раздел 1. Вводное занятие – 2ч.

Тема 1: Инструктаж по технике безопасности – 2ч.

Теория: Знакомство с содержанием курса. Инструктаж по ТБ -1ч.

Практика: Наблюдение, собеседование – 1ч.

Раздел 2. История развития гостиничного сервиса-2ч. (8ч).

Теория: Лекция, устный опрос, собеседование.

Тема1: Прообразы гостиниц – 2ч.

Теория: Рассказ об особенностях возникновения гостиничного сервиса.

Устный опрос.

Тема2: Появление постоянных дворов и караван-сараяв – 2ч.

Теория: Характеристика постоянных дворов и караван-сараяв. Устный опрос.

Собеседование.

Тема3: Караван-сарай «Таш-Рабат» - 2ч.

Теория: Виртуальная экскурсия (просмотр слайдов и видеоматериала)-1ч.

Практика: Практическое занятие. Устный опрос. Презентация-1ч.

Раздел 3: Общие сведения о современных отелях-2ч. (12ч – кол-во часов).

Теория: Какие бывают современные отели. Рассказ, опрос, собеседование.

Тема1: Самые дорогие и самые дешевые отели мира – 2ч.

Теория: Характеристика современных отелей. Рассказ, опрос, собеседование.

Тема2: Капсульные отели- 2ч.

Практика: Презентация, где и когда были построены первые капсульные отели.

Тема3: Отель «Арабская башня» - 2ч.

Теория: Рассказ и объяснение об единственном во всём мире 7звёздочном отеле. Характеристика отеля «Арабская башня». Виртуальная экскурсия (просмотр слайдов и видеоматериала). Опрос. Собеседование.

Тема4: Отель – «Дом на колесах» - 2ч.

Теория: Самые распространенные отели в Америке. Опрос устный и письменный.

Тема5: Современные отели мира. Презентация. – 2ч.

Практика: Экскурсия в Приэльбрусье. Общее ознакомление с отелями Приэльбрусья.

Раздел 4. Архитектурно - планировочные решения зданий гостиниц-2ч. (10ч). Теория: Какие формы здания бывают. Лекция. Собеседование.

Тема1: Курортные отели - 2ч.

Теория: Расположение, назначение и обслуживание курортных отелей. Устный опрос, собеседование.

Тема2: Первая береговая линия – 2ч.

Теория: Экономичность и удобство при строительстве и обслуживаний.

Тема3: Вторая и третья береговые линии – 2ч.

Теория: Опрос устный. Тестовое задание.

Тема4: Прямоугольные здания – 2ч.

Практика: Преимущества прямоугольных зданий. Презентация.

Раздел 5. Номерной фонд - 2ч. (12ч).

Теория: Общее понятие. Лекция. Опрос.

Тема1: Организация внутреннего пространства зданий гостиниц - 6ч.

Теория: Структура отдела обслуживания номерного фонда в гостинице. Опрос устный и письменный.

Тема2: Организация внутреннего пространства жилых помещений.

Практика: Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Виртуальная экскурсия (просмотр слайдов и видеоматериала. Презентация по теме.

Тема3: Стандартный номер.

Теория: Опрос. Тестирование.

Тема4: Номер «Люкс».

Теория: Опрос устный. Ситуационные задачи.

Тема5: «Апартаменты».

Практика: Презентация.

Раздел 6. Классификация гостиниц по комфорту и звездности – 2ч (12ч).

Теория: Просмотр слайдов и видеоматериала. Опрос.

Тема1: Правила проведения сертификации услуг гостиниц в России и за рубежом – 2ч.

Теория: Определение соответствия государственному стандарту. Опрос.

Тема2: Система звезд. В каких странах применяется.

Практика: Презентация.

Тема 3: Система букв.

Теория: Опрос устный и письменный.

Тема 4: Система «корон» и «ключей».

Теория: Опрос устный и письменный

Тема 5: Балловая система.

Практика: Самостоятельная работа.

Раздел 7. Классификация гостиниц по типу-2ч (12ч).

Теория: Какие особенности? Опрос, собеседование

Тема1: Все средства размещения – 2ч.

Теория: Какие бывают средства размещения. Опрос.

Тема2: Специализированные средства размещения – 2ч.

Теория: В чём особенность специализированных средств размещения.

Самостоятельная работа.

Тема3: Мотели и кемпинги – 2ч.

Теория: Что общего? Тестирование.

Тема4: Флотель, ботель -2ч.

Теория: В чём различие? Опрос, собеседование.

Тема 5: Флайтель, ротель – 2ч.

Практика: Дать характеристику. Презентация одной из средств размещения.

Раздел 8. Международные гостиничные цепи – 4ч.

Тема1: История развития и основные признаки гостиничной цепи – 2ч.

Теория: Появление первой международной гостиничной цепи. Гостиничная Цепь «Хилтон». Опрос. Виртуальная экскурсия (просмотр слайдов и видеоматериала).

Тема2: Гостиницы России, входящие в международные гостиничные цепи или находящиеся в их управлении – 2ч.

Практика: Самостоятельная работа. Презентация одной из гостиничных цепей.

Раздел 9. Отдел бронирования номеров (мест) в гостиницах-2ч (16ч).

Теория: Общие сведения. Опрос, собеседование.

Тема1: Менеджер отдела бронирования номеров - 2ч.

Теория: Должностные и профессиональные обязанности персонала отдела бронирования. Опрос, собеседование.

Тема 2: Виды бронирования номеров-2ч.

Теория: Какие виды бронирования бывают. Опрос. Тестирование.

Тема 3: Двойное бронирование номеров -2ч.

Практика: Для чего применяют двойное бронирование? Сюжетно-ролевые игры.

Тема 4: Гарантия бронирования-2ч.

Теория: Что является гарантией? Опрос. Презентация.

Тема 5: Групповое бронирование-2ч.

Практика: Какие особенности существуют при групповом бронировании? Сюжетно-ролевые игры.

Тема 6: Подтверждение бронирования-2ч.

Практика: Тестирование.

Тема 7: Самые распространенные способы бронирования-2ч.

Теория: Бронирование по телефону. Бронирование номеров с использованием сети Интернет. Опрос устный и письменный.

Раздел 10. Услуги, предоставляемые в гостинице-2ч (16ч).

Теория: Что такое услуги. Опрос, собеседование.

Тема1: Технология оказания гостиничных и сопутствующих услуг-2ч.

Теория: Особенности гостиничных услуг. Опрос, собеседование.

Тема2: Основные услуги-2ч.

Теория: Какие основные услуги бывают. Опрос, собеседование.

Тестирование.

Тема3: Дополнительные услуги-2ч.

Теория: Самые распространенные дополнительные услуги. Опрос, собеседование.

Тестирование.

Тема4: Бесплатные услуги-2ч.

Теория: В отелях какие бывают бесплатные услуги? Опрос, собеседование.

Тема5: Платные услуги-2ч.

Практика: Презентация.

Тема6: Бытовые услуги-2ч.

Практика: Какие услуги относятся к бытовым услугам? Опрос. Презентация.

Тема7: Трансфер-2ч.

Практика: Опрос устный и письменный.

Раздел 11. Основные функции подразделений питания в гостинице-2ч (8ч).

Теория: Общее понятие. Опрос, собеседование.

Тема1: Служба питания. Банкет-2ч.

Теория: Какие виды питания существуют в гостинице? Опрос, собеседование.

Тема2: Рестораны и бары гостиниц.

Теория: Характеристика и категории ресторанов и баров. Рестораны фешенебельные и типа кафе. Типы бар. Опрос, собеседование.

Тема3: Шведский стол. Фуршет.

Практика: Меню шведского стола. Фуршетный стол. Тестирование.

Раздел 12. Деловой этикет-2ч (10ч).

Теория: В чём проявляется деловой этикет? Опрос устный.

Тема1: История делового этикета-2ч.

Теория: Где зародился деловой этикет? Опрос, собеседование.

Тема2: Деловой этикет и деловые отношения-2ч.

Теория: Каким правилам учит деловой этикет? Опрос, собеседование.

Тема3: Титулы, связанные с занимаемой должностью-2ч.

Практика: Виды титулов. Ситуационная задача.

Тема4: Титулы, связанные с научными званиями. Практическое занятие-2ч.
Практика: Как титулы присваиваются. Сюжетно-ролевые игры.

Раздел 13. Одежда и манеры делового человека-2ч (8ч).

Теория: Внешний облик делового человека. Опрос устный, собеседование.

Тема1: Особенности этикета деловой одежды- 2ч.

Теория: Одежда для успеха. Опрос устный, собеседование.

Тема2: Особенности этикета деловой одежды-2ч.

Практика: Особенности внешнего облика деловой женщины. Опрос устный.
Тестирование.

Тема3: Внешний облик делового мужчины.

Практика: Одежда для мужчин. Опрос устный и письменный.

Раздел 14. Визитная карточка в деловой жизни-2ч (8ч).

Теория: Оформление и назначение визитной карточки. Опрос устный, собеседование.

Тема1: Виды и функции визитных карточек-2ч.

Теория: Виды визитных карточек по назначению. Опрос устный, собеседование.

Тема2: Вручение визитной карточки в деловом общении-2ч.

Практика: Как следует вручать визитную карточку? Сюжетно-ролевые игры.

Тема3: Процедура обмена визитными карточками-2ч.

Практика: Как следует получать визитную карточку? Сюжетно-ролевые игры.

Раздел 15. Итоговое занятие -2ч (6ч).

Теория: Подведение итогов работы группы обучающихся по освоению программы.

Тема1: Проверка теоретических знаний -2ч.

Практика: Проверка теоретических знаний и практических умений обучающихся.

Тема 2: Проверка практических умений -2ч.

Практика: Тестовое задание.

Учебный план 2года обучения

№	Наименование раздела и темы	Количество часов			Формы аттестации / контроля
		Всего	Теория	Практика	
	Раздел 1. Вводное занятие. Тема1: Знакомство с содержанием курса. Инструктаж по технике безопасности.	2	2		Устный опрос. Собеседование.

	<p>Раздел 2: Служба приема и размещения. Тема 1: Планирование текущей деятельности службы приема и размещения. Тема 2: Организация текущей деятельности службы приема и размещения. Тема 3: Менеджер отеля. Тема 4: Должностная инструкция администратора. Тема 5: Должностная инструкция кассира службы приема. Тема 6: Должностная инструкция бармена. Тема 7: Должностная инструкция горничной. Тема 8: Должностная инструкция шеф-повара. Тема 9: Должностная инструкция метрдотеля. Тема 10: Должностная инструкция официанта.</p>	22	14	8	Устный опрос. Тестирование. Презентация. Ситуационные задачи. Сюжетно-ролевые игры.
	<p>Раздел 3. Особенности работы в сфере гостиничного сервиса. Тема 1: Что значит кооперация нескольких служб. Тема 2: Основные службы гостиницы. Тема 3: Сезонный характер спроса на гостиничные услуги.</p>	8	4	4	Устный и письменный опрос. Сюжетно-ролевые игры
	<p>Раздел 4. Регистрация иностранных туристов. Тема1: Особенности регистрации иностранных туристов. Тема2: Визы. Тема3: Особенности регистрации группы туристов.</p>	8	4	4	Устный опрос. Собеседование. Презентация.
	<p>Раздел 5. Расчетный час в гостинице. Тема1: Единый расчетный час. Тема2: Виды расчетов – 2ч. Тема3: Оплата за проживание и питание.</p>	8	6	2	Презентация. Ситуационные задачи. Устный опрос.
	<p>Раздел 6. Содержание помещений гостиницы Тема1: Технология уборки номерного фонда гостиницы</p>	12	6	6	Опрос устный и письменный. Презентация.

<p>Тема2: Организация и контроль качества обслуживания. Тема3: Виды уборки-2ч. Тема4: Последовательность уборки в 1 комнатном номере. Тема5: Уборка санузла. Тема6: Обязанности горничных.</p>				Тестирование.
<p>Раздел7: Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории "5 звезд"и «1 звезда». Тема1: Организация обслуживания в гостиницах «5 звезд». Тема2: Организация обслуживания в гостиницах «1звезда»-2ч. Тема3: Требования к гостиницам «5звёзд» и «1звезда».</p>	8	6	2	Устный опрос. Презентация
<p>Раздел 8: Правила общения персонала с гостями гостиницы. Тема1: Правила поведения персонала гостиницы с гостями Тема2: Регистрация гостя по брони-2ч. Тема3: Правила поведения с коллегами. Тема4: Основные правила ведения телефонных переговоров. Тема5: Бронирование по телефону.</p>	12	8	4	Тестирование. Сюжетно-ролевые игры. Устный опрос.
<p>Раздел 9: Банкетная деятельность в отелях. Тема1: Организация банкетного обслуживания в гостиницах. Тема2: Виды банкетного обслуживания. Тема3: Обслуживание банкет в гостиницах.</p>	8	6	2	Опрос письменный и устный. Самостоятельная работа.
<p>Раздел 10: Деловой этикет. Тема1: Приветствие. Тема2: Представление. Тема3: Титулы, связанные с занимаемой должностью.</p>	8	4	4	Опрос устный. Сюжетно-ролевые игры.
<p>Раздел11: Организация бытового обслуживания в отеле. Тема1: Хранение вещей и прокат. Тема2: Прачечная и химчистка. Тема3: Медпункт.</p>	8	6	2	Опрос устный. Тестовое задание. Презентация.
<p>Раздел12: Оказание гостиницей транспортных услуг. Тема1: Трансфер. Тема2: Прокат автомобиля. Тема3: Услуги такси в отеле.</p>	8	6	2	Опрос устный. Викторина. Ситуационные задачи.
<p>Раздел 13: Организация питания в</p>	8	6	2	Опрос устный и

	гостиничном номере. Тема1: Зал ресторана. Тема2: Шведский стол в гостинице. Тема3: Бары и кафе.				письменный. Презентация.
	Раздел 14: Организация деловых приемов. Тема1: Особенности подготовки и организации деловых приемов. Тема2: Цель деловых приемов. Тема3: Виды деловых приемов.	8	6	2	Опрос устный. Презентация.
	Раздел 15: Карьерный рост. Тема1: Чем отличается профессия от карьеры.	4	2	2	Опрос устный. Презентация.
	Раздел 16: Компьютерные презентации. Тема1: Что же включает компьютерная презентация.	4	2	2	Опрос устный. Презентация
	Раздел 17: Итоговое занятие. Тема1: Повтор пройденного материала. Тема2: Подготовка к экзаменам. Тема3: «Творческая работа» - презентация к экзаменам.	8	4	4	Опрос устный и письменный. Тестовое задание. Экзамен
	Всего:	144	92	52	

Содержание учебного плана 2года обучения

Раздел 1. Вводное занятие - 2ч.

Тема1: Знакомство с содержанием курса

Теория: Инструктаж по технике безопасности.

Раздел 2: Служба приема и размещения-2ч (22ч)

Теория: Встреча гостей. Регистрация и размещение.

Тема 1: Планирование текущей деятельности службы приема и размещения-2ч.

Теория: Основные цели и функции службы приема и размещения гостей.

Тема 2: Организация текущей деятельности службы приема и размещения-2ч.

Практика: Основные функции и состав службы приема и размещения. Устный опрос. Презентация.

Тема 3: Менеджер отеля-2ч.

Теория: Менеджер отеля - обязанности. Устный и письменный опрос.

Тема 4: Должностная инструкция администратора-2ч.

Практика: Расчёт и выписка. Презентация.

Тема 5: Должностная инструкция кассира службы приема-2ч.

Практика: Обязанности кассира службы приема и размещения в гостинице.
Ситуационные задачи.

Тема 6: Должностная инструкция бармена-2ч.

Теория: Что такое должностная инструкция кассира? Устный опрос.

Ситуационные задачи.

Тема 7: Должностная инструкция горничной-2ч.

Теория: Функциональные обязанности и ответственность горничной. Устный опрос.

Тема 8: Должностная инструкция шеф-повара-2ч.

Практика: За что несет ответственность шеф-повар? Устный опрос.

Ситуационные задачи.

Тема 9: Должностная инструкция метрдотеля-2ч.

Теория: Обязанности метрдотеля. Устный и письменный опрос.

Тема 10: Должностная инструкция официанта-2ч.

Теория: Должностные обязанности официанта. Опрос.

Раздел 3: Особенности работы в сфере гостиничного сервиса-2ч (8ч).

Теория: Приветствие и коммуникация. Устный опрос. Тестирование.

Тема 1: Что значит кооперация нескольких служб-2ч.

Теория: Координация действий работников разных специальностей. Устный опрос.

Тема 2: Основные службы гостиницы-2ч.

Практика: Какие основные службы бывают? Устный и письменный опрос.

Тема 3: Сезонный характер спроса на гостиничные услуги-2ч.

Практика: Привести пример какие сезонные услуги есть у нас в Приэльбрусье.

Опрос устный.

Раздел 4: Регистрация иностранных туристов-2ч (8ч).

Теория: Устный опрос. Собеседование.

Тема1: Особенности регистрации иностранных туристов-2ч.

Теория: Проживание или транзитный проезд. Устный опрос. Собеседование.

Тема2: Визы – 2ч.

Теория: Специальное разрешение правительства страны на въезд – выезд. Устный и письменный опрос.

Тема3: Особенности регистрации группы туристов-2ч.

Практика: Документ, подтверждающий на право проживания. Устный опрос.

Презентация.

Раздел 5: Расчетный час в гостинице-2ч (8ч).

Теория: Время заезда и выезда. Устный опрос. Собеседование.

Тема1: Единый расчетный час - 2ч.

Теория: Правила оплаты. Устный опрос.

Тема2: Виды расчетов – 2ч.

Теория: Наличный и безналичный расчет. Устный и письменный опрос.

Тема3: Оплата за проживание и питание -2ч.

Практика: Когда гость должен оплатить? Ситуационные задачи.

Раздел 6: Содержание помещений гостиницы – 12ч.

Тема1: Технология уборки номерного фонда гостиницы-2ч.

Теория: Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Собеседование. Устный опрос.

Тема2: Организация и контроль качества обслуживания-2ч.

Теория: Обязанности горничных. Опрос устный и письменный.

Тема3: Виды уборки-2ч.

Теория: Какие бывают виды уборки. Устный и письменный опрос.

Тема4: Последовательность уборки в 1 комнатном номере-2ч
в какой последовательности правильно убирать?

Практика: В какой последовательности производят уборку. Устный опрос.
Презентация.

Тема5: Уборка санузла-2ч.

Практика: Как правильно проводить уборку санузла? Устный опрос.
Презентация.

Тема6: Обязанности горничных -2ч.

Практика: Что входит в их обязанности? Устный опрос.

Раздел7: Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории "5 звезд" и «1 звезда» - 2ч (8ч).

Теория: Общая характеристика гостиниц. Устный опрос.

Тема1: Организация обслуживания в гостиницах «5 звезд»-2ч.

Теория: Техническое оснащение. Номерной фонд. Устный опрос.

Тема2: Организация обслуживания в гостиницах «1 звезда»-2ч.

Теория: Техническое оснащение. Номерной фонд. Устный опрос.

Тема3: Требования к гостиницам «5звезд» и «1 звезда»-2ч.

Практика: Какие требования предъявляются? Устный опрос. Презентация.

Раздел 8: Правила общения персонала с гостями гостиницы -2ч (12ч).

Теория: Культура общения персонала. Опрос.

Тема1: Правила поведения персонала гостиницы с гостями-2ч.

Теория: Требуемые правила общения персонала с гостями. Опрос.

Тема2: Регистрация гостя по брони-2ч.

Практика: Гость забронировал номер. Какая последовательность при заселении. Опрос. Презентация.

Тема3: Правила поведения с коллегами-2ч.

Теория: Общение с коллегами на работе. Опрос.

Тема4: Основные правила ведения телефонных переговоров-2ч.

Теория: Когда надо поднимать трубку и как вести разговор. Опрос устный.

Тема5: Бронирование по телефону-2ч.
Практика: Опрос устный. Сюжетно-ролевые игры.

Раздел 9: Банкетная деятельность в отелях -2ч (8ч).

Теория: Общая характеристика. Опрос устный.

Тема1: Организация банкетного обслуживания в гостиницах -2ч.

Теория: Порядок организации банкета. Опрос устный.

Тема2: Виды банкетного обслуживания-2ч.

Теория: Какие виды существует. Опрос.

Тема3: Обслуживание банкет в гостиницах-2ч.

Практика: Опрос устный. Самостоятельная работа.

Раздел 10: Деловой этикет -2ч (8ч).

Теория: Для чего нужен деловой этикет?

Тема1: Приветствие – 2ч.

Теория: Как правильно приветствовать гостей.

Тема2: Представление – 2ч.

Практика: Правильно представить гостя. Пример. Опрос.

Тема3: Титулы, связанные с занимаемой должностью - 2ч.

Практика: Когда применяют титулы? Опрос устный. Сюжетно-ролевые игры.

Раздел11: Организация бытового обслуживания в отеле -2ч (8ч).

Теория: Состав услуг. Опрос устный.

Тема1: Хранение вещей и прокат - 2ч.

Теория: Правила хранения и проката. Опрос устный и письменный.

Тема2: Прачечная и химчистка – 2ч.

Теория: Правила приема и работы.

Тема3: Медпункт – 2ч.

Практика: Первая помощь. Опрос устный. Тестовое задание.

Раздел12: Оказание гостиницей транспортных услуг-2ч (8ч).

Теория: Виды транспортных услуг, предоставляемые в отели. Опрос устный.

Тема1: Трансфер - 2ч.

Теория: Организация встречи и проводов. Устный и письменный опрос.

Тема2: Прокат автомобиля – 2ч.

Теория: Особенности проката. Опрос устный.

Тема3: Услуги такси в отели – 2ч.

Практика: Ситуационные задачи. Опрос устный.

Раздел 13: Организация питания в гостиничном номере- 2ч (8ч).

Теория: Кто и как организует доставку в номер. Опрос устный.

Тема1: Зал ресторана – 2ч.

Теория: Обслуживание в зале ресторана. Опрос устный.

Тема2: Шведский стол в гостинице – 2ч.

Теория: Шведский стол в гостинице что это? Устный и письменный опрос.

Тема3: Бары и кафе – 2ч.

Практика: Обслуживание в барах и кафе. Опрос устный. Презентация.

Раздел 14: Организация деловых приемов - 2ч (8ч).

Теория: Что включает организация деловых приемов. Опрос устный.

Тема1: Особенности подготовки и организации деловых приемов – 2ч.

Теория: Лучшее время деловых приемов и встреч. Опрос устный.

Тема2: Цель деловых приемов – 2ч.

Теория: Заключение взаимовыгодных сделок. Опрос устный.

Тема3: Виды деловых приемов – 2ч.

Практика: Дневные и вечерние. Опрос устный. Презентация.

Раздел 15: Карьерный рост – 2ч (4ч).

Теория: От чего зависит карьерный рост? Опрос устный.

Тема1: Чем отличается профессия от карьеры – 2ч.

Практика: Схема продвижения по службе. Опрос устный. Презентация.

Раздел 16: Компьютерные презентации – 2ч (4ч).

Теория: Что представляет собой компьютерная презентация? Опрос устный.

Тема1: Что же включает компьютерная презентация – 2ч.

Практика: Этапы презентации. Опрос устный. Презентация.

Раздел 17: Итоговое занятие – 2ч (8ч).

Теория: Опрос устный

Тема1: Повтор пройденного материала – 2ч.

Практика: Тестовое задание.

Тема2: Подготовка к экзаменам.

Тема3: «Творческая работа» - презентация к экзаменам.

1.4. Планируемые результаты 1- года обучения

Личностные:

У учащихся будет/будут:

- сформирована культура поведения;
- выработаны коммуникационные качества;
- выработана способность к осознанному выбору профессии с учетом своих способностей.

Предметные:

Учащиеся будут:

- обучены основным знаниям, умениям и навыкам в области гостиничного сервиса;
- обучены правильно излагать свои мысли при создании презентаций на заданные темы и при ролевых играх в процессе обучения;
- владеть навыками разговорной речи, коммуникабельности при общении с гостями отеля.

Метапредметные:

У учащихся будет:

- развит интерес к познанию и творчеству через увлечение гостиничным сервисом;
- развито логическое мышление и память;
- развит интерес к самостоятельной, поисковой работе и внедрению новых идей.

Планируемые результаты 2-го года обучения

Личностные:

У учащихся будет:

- выработано чувство коллективизма, взаимной помощи, дружбы, сплочённости;
- развито чувство ответственности за выполнение поставленной задачи;
- развито трудолюбие, стремление добиваться поставленной цели;
- сформирована инициативность и качества, необходимые работнику в сфере обслуживания.

Предметные:

Учащиеся будут:

- обучены профессиональным стандартам обслуживания;
- знать теоретические основы гостиничной деятельности;
- способны различать гостиницы по категориям;
- знать гостиничные услуги, предоставляемые в отеле.

Метапредметные:

У учащихся будут/будет:

- развиты способности самостоятельно приобретать знания;
- развит интерес к внедрению новых идей;
- сформированы организационно-управленческие умения и навыки (планировать свою деятельность, содержать в порядке своё рабочее место);
- выработаны навыки применять полученные знания и умения в практической деятельности.

2. Комплекс организационно-педагогических условий реализации программы

Календарный учебный график

Год обучения	Дата начала обучения по программе	Дата окончания обучения по программе	Всего учебных недель	Количество учебных часов	Режим занятий
1 год обучения (базовый уровень)	1 сентября	31 мая	36	144	2 раза в неделю по 2 часа
2 год обучения (базовый уровень)	1 сентября	31 мая	36	144	2 раза в неделю по 2 часа

Условия реализации программы

Занятия проводятся в оборудованном кабинете в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования (Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 г. № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»).

Кадровое обеспечение программы - реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими: среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, а также прошедшими курсы повышения квалификации по профилю деятельности. Все эти требования соблюдены.

Материально-техническое обеспечение: компьютер, видеоматериал (диски), стенды, таблицы, проспекты, брошюры, журналы и учебники.

Оборудование – столы, стулья, шкаф для посуды, полка для специальной литературы, компьютер, доска.

Методы работы:

- словесный (рассказ, беседа, лекция);
- наглядный (работа по схемам и таблицам, презентация);
- практический (выполнение индивидуальных и групповых заданий);
- кейс-метод (решение конкретных проблемных ситуационных задач);
- частично-поисковые (выполнение индивидуальных и групповых заданий, обеспечение самостоятельности детей в поисках какого-либо решения);

- исследовательские (исследования, проекты).

Методы воспитания:

- метод убеждения выражается в эмоциональном и глубоком разъяснении сущности социальных и духовных отношении, норм и правил поведения;
- метод поощрения выражается в стимулировании деятельности обучающихся. Поощрение вызывает положительные эмоции, способствующие возникновению чувства уверенности ребёнка в своих силах;
- метод упражнения предполагает такую организацию деятельности, которая позволяет обучающимся накапливать привычки и опыт правильного поведения, связывать слово с делом, убеждение с поведением;
- метод контроля заключается в наблюдении за деятельностью и поведением обучающихся с целью побуждения их к соблюдению установленных правил, а также к выполнению определенных заданий.

Педагогические технологии:

- личностно-ориентированный подход;
- дифференцированное обучение;
- развивающее обучение;
- здоровьесберегающие;
- информационно-коммуникационные.
- игровые технологии и т.д.

Формы аттестации

1 год обучения

По завершении программы 1 года обучения, учащиеся сдают зачёт.

Для полноценной реализации программы применяю следующие виды контроля:

Входной контроль - проводится при наборе, на начальном этапе формирования коллектива – собеседование, опрос.

Текущий контроль - проводится в течение всего периода обучения, возможен на каждом занятии – опрос, тестирование, самостоятельная работа.

Промежуточный контроль – проводится по окончании изучения темы, в конце полугодия, года – опрос (устный и письменный), тестирование, самостоятельная работа.

Итоговый контроль - проводится в конце обучения по программе – зачёт. Опрос письменный (тестирование), опрос устный (вопросы).

2 год обучения

По завершении программы 2 года обучения, учащиеся сдают экзамен.

Входной контроль - проводится при наборе, на начальном этапе формирования коллектива - викторина, опрос.

Текущий контроль - проводится в течение всего периода обучения, возможен на каждом занятии – опрос, тестирование, самостоятельная работа.

Промежуточный контроль – проводится по окончании изучения темы, в конце полугодия, года – опрос (устный и письменный), тестирование, самостоятельная работа.

Итоговый контроль - проводится в конце обучения по программе – экзамен: опрос письменный (тестирование), опрос устный (творческая работа). Творческая работа – это презентация одного из отелей, которая может находиться в любой стране мира. Обучающиеся изучают услуги, предоставляемые в данном отеле и внедряют дополнительные услуги, которых нет у них и, по мнению обучающихся, принесёт этому отелю дополнительную прибыль.

Оценочные материалы

Опросник, вопросы викторины, тесты, билеты, анкеты, экзаменационные вопросы, презентации, карточки с заданиями.

Критерии оценивания

Теоретические знания и практические умения, и навыки, оцениваются по трем уровням: низкий, средний, высокий.

Уровень усвоения	Низкий уровень освоения программы (0%-30):	Средний уровень освоения программы (31%-60%):	Высокий уровень освоения программы (61%-100%):
Оценка	3	4	5
1 год обучения	<ul style="list-style-type: none"> - Обучающиеся не знают значительной части материала. - Не умеют самостоятельно применять знания. - Плохо знают терминологию. - Изложение материала сбивчивое, требующее корректировки наводящими вопросами. 	<ul style="list-style-type: none"> - Обучающиеся знают значительную часть изученного материала, но для полного раскрытия темы требуется дополнительные вопросы. - Умеют подбирать литературу, но испытывает затруднение в анализе, выделении главного. - Испытывают затруднения в осуществлении учебно-исследовательской работой. 	<ul style="list-style-type: none"> - Обучающиеся знают изученный материал. - Владеют терминологией. - Умеют работать в коллективе. - Слушают и слышат педагога, принимают во внимание мнение других людей.
2 год обучения	<ul style="list-style-type: none"> - Обучающиеся не знают значительной части материала. - Допускают существенные ошибки, с большими затруднениями 	<ul style="list-style-type: none"> - Обучающиеся знают значительную часть изученного материала, но для полного раскрытия темы требуется дополнительные вопросы. 	<ul style="list-style-type: none"> - Обучающиеся знают изученный материал. - Могут дать логически выдержанный ответ, демонстрирующий полное владение материалом.

	выполняют практические задания.	- Умеют подбирать литературу, но испытывают затруднение в анализе, выделении главного.	- Не испытывают затруднения в осуществлении учебно-исследовательской работой.
--	---------------------------------	--	---

Методическое и дидактическое обеспечение программы 1года обучения

№ п/п	Раздел (тема учебного плана)	Методы и приемы	Форма занятия	Методические пособия, ЭОР (электронно-образовательный ресурс)	Формы контроля
	Раздел 1. Вводное занятие. Тема 1: Знакомство с содержанием курса. Инструктаж по технике безопасности.	Словесный	Рассказ, объяснение материала.	Учебник, - Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.	Рассказ, наблюдение, собеседование.
	Раздел 2. История развития гостиничного сервиса. Тема1: Прообразы гостиниц. Тема2: Появление постоянных дворов и караван. Тема3: Караван-сарай «Таш-Рабат».	Словесный Наглядный	Объяснение материала. Показ видеоматериала.	Учебник - Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания	Опрос. Собеседование. Презентация.
	Раздел 3. Общие сведения о современных отелях. Тема1: Самые дорогие и самые дешевые отели мира. Тема2: Капсульные отели. Тема3: Отель «Арабская башня». Тема4: Отель – «Дом на колесах» Тема5: Современные отели мира.	Словесный Наглядный Практический	Лекция. Показ видеоматериала.	Учебник - Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Видеоматериал https://yandex.ru/video/preview/?filmId	Собеседование. Опрос устный и письменный. Презентация. Экскурсия в Приэльбрусье.
	Раздел 4. Архитектурно - планировочные решения зданий гостиниц. Тема1: Курортные	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериалов	Учебник - Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и	Лекция. Собеседование. Устный опрос. Презентация Практическое

	отели. Тема2: Первая береговая линия. Тема3: Вторая и третья береговые линии. Тема4: Прямоугольные здания.			организация гостиничного хозяйства	занятие. Тестирование.
	Раздел 5. Номерной фонд. Тема1: Организация внутреннего пространства зданий гостиниц. Тема2: Организация внутреннего пространства жилых помещений. Тема3: Стандартный номер. Тема4: Номер «Люкс». Тема5: «Апартаменты».	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение материала показ видеоматериала Защита и анализ творческих работ.	Учебник - Волков Ю.Ф.Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов	Лекция. Опрос устный и письменный. Тестирование. Ситуационные задачи. Практическое занятие. Презентация.
	Раздел 6. Классификация гостиниц по комфорту и звездности. Тема1: Правила проведения сертификации услуг гостиниц в России и за рубежом. Тема2: Система звезд. Тема 3: Система букв. Тема 4: Система «корон» и «ключей». Тема 5: Балловая система.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение материала, показ видеоматериала, иллюстраций Защита и анализ творческих работ.	Учебник - Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство Видеоматериал https://yandex.ru/video/preview/?filmId	Опрос. Тестирование. Самостоятельная работа. Практическое занятие. Презентация. Опрос устный и письменный.
	Раздел 7. Классификация гостиниц по типу. Тема1: Все средства размещения. Тема2: Специализированные средства размещения. Тема3: Мотели и кемпинги. Тема4: Флотель, ботель. Тема 5: Флайтель, ротель.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник - Попова Н.А. Семенов В.С., Калинин И.М. Гостиничное хозяйство	Собеседование Опрос. Самостоятельная работа. Тестирование. Презентация.
	Раздел 8. Международные гостиничные цепи. Тема1: История развития и основные	Словесный Наглядный Практический	Лекция, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник - Ляпина И.Ю. Организация и технология	Опрос. Презентация. Самостоятельная работа.

	признаки гостиничной цепи. Тема2: Гостиницы России, входящие в международные гостиничные цепи или находящиеся в их управлении.			гостиничного обслуживания	
	Раздел 9. Отдел бронирования номеров (мест) в гостиницах. Тема 1: Менеджер отдела бронирования номеров. Тема 2: Виды бронирования номеров. Тема 3: Двойное бронирования номеров. Тема 4: Гарантия бронирования. Тема 5: Групповое бронирование. Тема 6: Подтверждение бронирования. Тема 7: Самые распространенные способы бронирования.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала Защита и анализ творческих работ.	Учебник - Сорокина А.А. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	Собеседование Тестирование. Практическое занятие. Сюжетно-ролевые игры. Презентация. Опрос устный и письменный.
	Раздел 10. Услуги, предоставляемые в гостинице. Тема1: Технология оказания гостиничных и сопутствующих услуг. Тема2: Основные услуги. Тема3: Дополнительные услуги. Тема4: Бесплатные услуги. Тема5: Платные услуги. Тема6: Бытовые услуги. Тема7: Трансфер.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник - Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство	Опрос. Собеседование Тестирование. Практическое занятие. Презентация.
	Раздел 11. Основные функции подразделений питания в гостинице. Тема1: Служба питания. Банкет. Тема2: Рестораны и бары гостиниц. Шведский стол. Тема3: Шведский стол. Фуршет.	Словесный Наглядный Практический	Беседа, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник - Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства Видеоматериал https://yandex.ru/video/preview/?filmId	Опрос. Собеседование Практическое занятие. Тестирование.

	Раздел 12. Деловой этикет. Тема1: История делового этикета. Тема2: Деловой этикет и деловые отношения. Тема3: Титулы, связанные с занимаемой должностью. Тема4: Титулы, связанные с научными званиями.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник- Ботавина Р.Н. Этика деловых отношении Видеоматериал : https://yandex.ru/video/preview/?filmId	Опрос устный. Ситуационные задачи. Практическое занятие. Сюжетно-ролевые игры.
	Раздел 13. Одежда и манеры делового человека. Тема1: Особенности этикета деловой одежды. Тема2: Внешний облик деловой женщины. Тема3: Внешний облик делового мужчины.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник- Ботавина Р.Н. Этика деловых отношении Видеоматериал : https://yandex.ru/video/preview/?filmId	Опрос устный и письменный. Собеседование Практическое занятие. Тестирование.
	Раздел 14. Визитная карточка в деловой жизни. Тема1: Виды и функции визитных карточек. Тема2: Вручение визитной карточки в деловом общении. Тема3: Процедура обмена визитными карточками.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала Защита и анализ творческих работ.	Учебник- Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства	Опрос устный. Собеседование Сюжетно-ролевые игры.
	Раздел 15. Итоговое занятие. Тема1: Проверка теоретических знании. Тема 2: Проверка практических умении.	Словесный Наглядный Практический	Беседа, объяснение, показ видеоматериала.	Учебники Тесты Видеоматериалы	Опрос устный и письменный. Тестирование.

**Методическое и дидактическое обеспечение программы
2года обучения**

№ п/п	Раздел (тема учебного плана)	Методы и приемы	Форма занятия	Методические пособия, ЭОР (электронно-образовательный ресурс)	Формы контроля
	Раздел 1. Вводное занятие. Тема1: Знакомство с содержанием курса. Инструктаж по технике безопасности.	Словесный Наглядный	Рассказ, объяснение материала.	Учебник, Сорокина А.А. Организация обслуживания в гостиницах и	Устный опрос. Собеседование.

				туристских комплексах Видеоматериал : https://yandex.ru/video/preview/?filmId	
	<p>Раздел 2: Служба приема и размещения. Тема 1: Планирование текущей деятельности службы приема и размещения. Тема 2: Организация текущей деятельности службы приема и размещения. Тема 3: Менеджер отеля. Тема 4: Должностная инструкция администратора. Тема 5: Должностная инструкция кассира службы приема. Тема 6: Должностная инструкция бармена. Тема 7: Должностная инструкция горничной. Тема 8: Должностная инструкция шеф-повара. Тема 9: Должностная инструкция метрдотеля. Тема 10: Должностная инструкция официанта.</p>	Словесный Наглядный	Рассказ, показ видеоматериала.	Учебник, Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания	Устный опрос. Тестирование. Презентация. Ситуационные задачи. Сюжетно-ролевые игры.
	<p>Раздел 3. Особенности работы в сфере гостиничного сервиса. Тема 1: Что значит кооперация нескольких служб. Тема 2: Основные службы гостиницы. Тема 3: Сезонный характер спроса на гостиничные услуги.</p>	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, беседа, показ видеоматериала.	Учебник, Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства	Устный и письменный опрос. Сюжетно-ролевые игры
	<p>Раздел 4. Регистрация иностранных туристов. Тема1: Особенности регистрации иностранных туристов. Тема2: Визы. Тема3: Особенности</p>	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник, Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство Видеоматериал	Устный опрос. Собеседование. Презентация.

	регистрации группы туристов.			: https://yandex.ru/video/preview/?filmId	
	Раздел 5. Расчетный час в гостинице. Тема1: Единый расчетный час. Тема2: Виды расчетов – 2ч. Тема3: Оплата за проживание и питание.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение материала, показ видеоматериала.	Учебник, Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания Видеоматериал : https://yandex.ru/video/preview/?filmId	Презентация. Ситуационные задачи. Устный опрос.
	Раздел 6. Содержание помещений гостиницы Тема1: Технология уборки номерного фонда гостиницы Тема2: Организация и контроль качества обслуживания. Тема3: Виды уборки-2ч. Тема4: Последовательность уборки в 1 комнатном номере. Тема5: Уборка санузла. Тема6: Обязанности горничных.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение материала, показ видеоматериала.	Учебник, Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства	Опрос устный и письменный. Презентация. Тестирование.
	Раздел7: Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории "5 звезд" и «1 звезда». Тема1: Организация обслуживания в гостиницах «5 звезд». Тема2: Организация обслуживания в гостиницах «1 звезда»-2ч. Тема3: Требования к гостиницам «5звезд» и «1 звезда».	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник, Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений Видеоматериал : https://yandex.ru/video/preview/?filmId	Устный опрос. Презентация
	Раздел 8: Правила общения персонала с гостями гостиницы. Тема1: Правила поведения персонала гостиницы с гостями Тема2: Регистрация	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник, Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация	Тестирование. Сюжетно-ролевые игры. Устный опрос.

<p>гостя по брони-2ч. Тема3: Правила поведения с коллегами. Тема4: Основные правила ведения телефонных переговоров. Тема5: Бронирование по телефону.</p>			<p>гостиничного хозяйства Видеоматериал : https://yandex.ru/video/preview/?filmId</p>	
<p>Раздел 9: Банкетная деятельность в отелях. Тема1: Организация банкетного обслуживания в гостиницах. Тема2: Виды банкетного обслуживания. Тема3: Обслуживание банкет в гостиницах.</p>	<p>Словесный Наглядный Практический</p>	<p>Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.</p>	<p>Учебник, Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства Видеоматериал : https://yandex.ru/video/preview/?filmId</p>	<p>Опрос письменный и устный. Самостоятельная работа.</p>
<p>Раздел 10: Деловой этикет. Тема1: Приветствие. Тема2: Представление. Тема3: Титулы, связанные с занимаемой должностью.</p>	<p>Словесный Наглядный Практический</p>	<p>Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.</p>	<p>Учебник, Ботавина Р.Н. Этика деловых отношении</p>	<p>Опрос устный. Сюжетно-ролевые игры.</p>
<p>Раздел11: Организация бытового обслуживания в отеле. Тема1: Хранение вещей и прокат. Тема2: Прачечная и химчистка. Тема3: Медпункт.</p>	<p>Словесный Наглядный Практический</p>	<p>Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.</p>	<p>Учебник, Ботавина Р.Н. Этика деловых отношении Видеоматериал : https://yandex.ru/video/preview/?filmId</p>	<p>Опрос устный. Тестовое задание. Презентация.</p>
<p>Раздел12: Оказание гостиницей транспортных услуг. Тема1: Трансфер. Тема2: Прокат автомобиля. Тема3: Услуги такси в отеле.</p>	<p>Словесный Наглядный Практический</p>	<p>Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.</p>	<p>Учебник, Ботавина Р.Н. Этика деловых отношении Видеоматериал : https://yandex.ru/video/preview/?filmId</p>	<p>Опрос устный. Викторина. Ситуационные задачи.</p>
<p>Раздел 13: Организация питания в гостиничном номере. Тема1: Зал ресторана. Тема2: Шведский стол в</p>	<p>Словесный Наглядный Практический</p>	<p>Рассказ, объяснение, материала. Показ видеоматериала.</p>	<p>Учебник, Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное</p>	<p>Опрос устный и письменный. Презентация.</p>

	гостинице. Тема3: Бары и кафе.			хозяйство	
	Раздел 14: Организация деловых приемов. Тема1: Особенности подготовки и организации деловых приемов. Тема2: Цель деловых приемов. Тема3: Виды деловых приемов.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник, Ботавина Р.Н. Этика деловых отношении	Опрос устный. Презентация.
	Раздел 15: Карьерный рост. Тема1: Чем отличается профессия от карьеры.	Словесный Наглядный Практический	Беседа, объяснение, показ видеоматериала.	Учебник, Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства	Опрос устный. Презентация.
	Раздел 16: Компьютерные презентации. Тема1: Что же включает компьютерная презентация.	Словесный Наглядный Практический	Рассказ, объяснение, материала, показ видеоматериала.	Учебник, Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства	Опрос устный. Презентация
	Раздел 17: Итоговое занятие. Тема1: Повтор пройденного материала. Тема2: Подготовка к экзаменам. Тема3: «Творческая работа» - презентация к экзаменам.	Словесный Наглядный Практический			Опрос устный и письменный. Тестовое задание. Экзамен

3. Список литературы

Список литературы для педагога:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений Москва «Финансы и статистика» -2015г.
2. Волков Ю.Ф.Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов Ростов-на-Дону Феникс»- 2015г.
3. Интернет источники
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания Москва-2016г.
5. Попова Н.А. Семенов В.С., Калинин И.М. Гостиничное хозяйство, Москва – 2015г.
6. Сорокина А.А.Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах, Санкт – Петербург – 2015г.
7. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства, Москва «Финансы и статистика» - 2016г.
8. Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство, Санкт – Петербург – 2015г.
9. Уокер Джорж. Введение в гостеприимство, Москва- 2016г.
- 10.Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство, Москва «ЮРКНИГА» - 2016г.

Список литературы для обучающихся:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений Москва, «Финансы и статистика» 2015г.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания, Москва - 2016г.
3. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства Москва «Финансы и статистика» 2016г.
4. Чудновский А. Д. Туризм и гостиничное хозяйство, Москва «ЮРКНИГА» 2016г.

Интернет- ресурсы:

- 1 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=5478252317234194389&text=самые+дешевые+отели+мира+капсульные>
- 2 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=4115458693258901735&text=КЛАССИФИКАЦИЯ+ОТЕЛЕЙ+ПО+ЗВЕЗДНОСТИ +ТИПЫ+И+ПАРАМЕТРЫ+РАЗМЕЩЕНИЯ+В+ОТЕЛЯХ +КАТЕГОРИИ+ПИТАНИЯ>
- 3 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=7849803919660768183&text=Рестораны+и+бары+гостиниц.Расположение+и+обслуживание>
- 4 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=937490246588924713&text=История+делового+этикета+Тема1%3А+Деловой+этикет+и+деловые+отношения>

- 5 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=486333679112085687&text=Регистрация+при+заселении+в+гостиницу>
- 6 https://yandex.ru/video/preview/?filmId=14142606839873897079&reqid=1655741339301589-4723260585687303615-sas2-0843-sas-17-balancer-8080-BAL-6040&suggest_reqid=24622629160587152513388909799457&text=Единый+расчетный+час+в+отеле
- 7 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=2645436535255499974&text=Содержание+помещений+гостиницы+Тема1%3А+Обязанности+горничных+Тема2%3А+Виды+уборки>
- 8 https://yandex.ru/video/preview/?filmId=8873918815161446855&text=Профессия_+ресепшионист-администратор+отеля
- 9 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=12885992809834460999&text=Банкеты>
- 10 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=7196687543944298979&text=Приветствие>
- 11 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId>
- 12 <https://yandex.ru/video/preview/?filmId>

Муниципальное учреждение «Управление образования» местной администрации
Эльбрусского муниципального района

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр
развития творчества детей и юношества им.М.Х.Мокаева»
Эльбрусского муниципального района
Кабардино-Балкарской Республики

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
НА 2024-2025 УЧЕБНЫЙ ГОД**

**К ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЕ
«ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»**

Уровень программы: базовый
Адресат: 11-17 лет
Год обучения: 1-ый год обучения
Группа №

Автор-составитель:
Узденова Сагрижан Сагитовна
- педагог дополнительного образования

г.п. Тырнауз
2024г.

Цель и задачи программ

Цель программы: получение обучающимися новых знаний и умений в сфере гостиничного сервиса.

Задачи 1 года обучения

Личностные:

- выработать культуру поведения;
- развить коммуникативные качества;
- подготовить учащихся к осознанному выбору профессии с учетом своих способностей.

Предметные:

обучить:

- основным знаниям, умениям и навыкам в области гостиничного сервиса;
- правильно излагать свои мысли при создании презентаций на заданные темы и ролевые игры в процессе обучения;
- разговорной речи, коммуникабельности при общении с гостями отеля.

Метапредметные:

- развить интерес к познанию и творчеству через увлечение к гостиничным сервисом;
- развить логическое мышление и память;
- приобщить учащихся к самостоятельной, поисковой работе и внедрению новых идей.

Планируемые результаты 1- года обучения

Личностные:

У учащихся будет/будут:

- сформирована культура поведения;
- выработаны коммуникационные качества;
- выработана способность к осознанному выбору профессии с учетом своих способностей.

Предметные:

Учащиеся будут:

- обучены основным знаниям, умениям и навыкам в области гостиничного сервиса;
- обучены правильно излагать свои мысли при создании презентаций на заданные темы и при ролевых играх в процессе обучения;
- владеть навыками разговорной речи, коммуникабельности при общении с гостями отеля.

Метапредметные:

У учащихся будет:

- развит интерес к познанию и творчеству через увлечение гостиничным сервисом;
- развито логическое мышление и память;
- развит интерес к самостоятельной, поисковой работе и внедрению новых идей.

Календарно-тематический план - д/о «Гостиничный сервис» -1год обучения

№	Дата занятия		Наименование раздела, темы	Кол-во часов			Форма аттестации / контроля
	по плану	по факту		всего	теория	практика	
1			Раздел 1. Вводное занятие. Тема 1: Знакомство с содержанием курса. Инструктаж по технике безопасности.	2	1	1	Наблюдение, собеседование.
2			Раздел 2. История развития гостиничного сервиса. Тема1: Прообразы гостиниц.	2	2	-	Опрос устный. Собеседование.
3			Тема2: Появление постоянных дворов.	2	2	-	Устный опрос.
4			Тема2: Где и когда появились караван – сарай?	2	2	-	Устный опрос. Собеседование.
5			Тема3: Караван-сарай «Таш-Рабат».	2	-	2	Устный опрос. Презентация.
6			Раздел 3. Общие сведения о современных отелях. Тема1: Самые дорогие отели мира.	2	2	-	Собеседование. Опрос.
7			Тема2: Самые дешевые отели мира.	2	2	-	Собеседование. Опрос.
8			Тема3: Капсульные отели.	2	-	2	Опрос. Презентация.
9			Тема4: Отель «Арабская башня».	2	2	-	Опрос. Собеседование.
10			Тема5: Отель – «Дом на колесах»	2	2	-	Опрос устный и письменный.
11			Тема6: Современные отели мира.	2	-	2	Экскурсия в Приэльбрусье.
12			Раздел 4. Архитектурно - планировочные решения зданий гостиниц. Тема1: Курортные отели.	2	2	-	Собеседование.
13			Тема2: Первая береговая линия.	2	2	-	Устный опрос. Собеседование.
14			Тема3: Вторая береговая линия.	2	2	-	Устный опрос.
15			Тема4: Третья береговая линия.	2	-	2	Тестирование.
16			Тема5: Прямоугольные здания.	2	-	2	Презентация.
17			Раздел 5. Номерной фонд. Тема1: Что такое номерной фонд?	2	2	-	Собеседование. Опрос устный.

18		Тема2: Организация внутреннего пространства зданий гостиниц.	2	2	-	Опрос устный и письменный.
19		Тема3: Организация внутреннего пространства жилых помещений.	2	-	2	Презентация.
20		Тема4: Стандартный номер.	2	2	-	Опрос. Тестирование.
21		Тема5: Номер «Люкс».	2	2	-	Опрос устный. Ситуационные задачи.
22		Тема6: «Апартаменты».	2	-	2	Практическое занятие. Презентация.
23		Раздел 6. Классификация гостиниц по комфорту и звездности. Тема1: Правила проведения сертификации услуг гостиниц в России.	2	2	-	Опрос.
24		Тема2: Правила проведения сертификации услуг за рубежом.	2	2	-	Опрос.
25		Тема3: Система звезд.	2	-	2	Опрос, собеседование. Самостоятельная работа.
26		Тема 4: Система букв.	2	2	-	Опрос устный и письменный.
27		Тема 5: Система «корон» и «ключей».	2	2	-	Опрос устный и письменный.
28		Тема 6: Балловая система.	2	-	2	Самостоятельная работа.
29		Раздел 7. Классификация гостиниц по типу. Тема1: Все средства размещения.	2	2	-	Опрос, собеседование.
30		Тема2: Специализированные средства размещения.	2	2	-	Опрос.
31		Тема3: Мотели.	2	2	-	Опрос, собеседование

32		Тема4: Кемпинги.	2	2	-	Тестирование.
33		Тема5: Флотель, ботель.	2	2	-	Опрос, собеседование
34		Тема 6: Флайтель, ротель.	2	-	2	Самостоятельная работа. Тестирование.
35		Раздел 8. Международные гостиничные цепи. Тема1: История развития.	2	2	-	Опрос, собеседование.
36		Тема2: Основные признаки гостиничной цепи.	2	2	-	Опрос, собеседование.
37		Тема3: Гостиницы России, входящие в международные гостиничные цепи или находящиеся в их управлении.	2	-	2	Самостоятельная работа.
38		Раздел 9. Отдел бронирования номеров (мест) в гостиницах. Тема 1: Отдел бронирования.	2	2	-	Опрос, собеседование.
39		Тема 2: Менеджер отдела бронирования номеров.	2	2	-	Опрос, собеседование.
40		Тема 3: Виды бронирования номеров.	2	2	-	Опрос. Тестирование.
41		Тема 4: Двойное бронирования номеров.	2	-	2	Сюжетно-ролевые игры.
42		Тема 5: Гарантия бронирования.	2	2	-	Опрос. Презентация.
43		Тема 6: Групповое бронирование.	2	-	2	Сюжетно-ролевые игры.
44		Тема 7: Подтверждение бронирования.	2	-	2	Опрос. Тестирование.
45		Тема 8: Самые распространенные способы бронирования.	2	2	-	Опрос устный и письменный.
46		Раздел 10. Услуги, предоставляемые в гостинице. Тема1: Что относится к гостиничным услугам?	2	2	-	Опрос, собеседование.
47		Тема2: Технология оказания гостиничных и	2	2	-	Опрос, собеседование.

			сопутствующих услуг.				
48			Тема3: Основные услуги.	2	2	-	Опрос, собеседование.
49			Тема4: Дополнительные услуги.	2	2	-	Опрос, собеседование.
50			Тема5: Бесплатные услуги.	2	2	-	Опрос, собеседование.
51			Тема6: Платные услуги.	2	-	2	Презентация.
52			Тема7: Бытовые услуги.	2	-	2	Презентация.
53			Тема8: Трансфер.	2	-	2	Опрос устный и письменный.
54			Раздел 11. Основные функции подразделений питания в гостинице. Тема1: Служба питания.	2	2	-	Опрос, собеседование.
55			Тема2: Банкет.	2	2	-	Опрос, собеседование.
56			Тема3: Рестораны и бары гостиниц.	2	2	-	Опрос, собеседование.
57			Тема4: Шведский стол. Фуршет.	2	-	2	Опрос. Тестирование.
58			Раздел 12. Деловой этикет. Тема1: История делового этикета.	2	2	-	Опрос устный.
59			Тема2: Деловой этикет.	2	2	-	Опрос, собеседование.
60			Тема3: Деловые отношения.	2	2	-	Опрос, собеседование.
61			Тема4: Титулы, связанные с занимаемой должностью.	2	-	2	Ситуационная задача.
62			Тема5: Титулы, связанные с научными званиями.	2	-	2	Сюжетно-ролевые игры.
63			Раздел 13. Одежда и манеры делового человека.	2	2	-	Опрос устный, собеседование.

		Тема1: Манеры делового человека.				
64		Тема2: Особенности этикета деловой одежды.	2	2	-	Опрос устный, собеседование.
65		Тема3: Внешний облик деловой женщины.	2	-	2	Опрос. Тестирование.
66		Тема4: Внешний облик делового мужчины.	2	-	2	Опрос устный и письменный.
67		Раздел 14. Визитная карточка в деловой жизни. Тема1: Виды визитных карточек.	2	2	-	Опрос устный, собеседование.
68		Тема2: Функции визитных карточек.	2	2	-	Опрос устный, собеседование.
69		Тема3: Вручение визитной карточки в деловом общении.	2	-	2	Сюжетно-ролевые игры.
70		Тема4: Процедура обмена визитными карточками	2	-	2	Сюжетно-ролевые игры.
71		Раздел 15. Итоговое занятие. Тема1: Проверка теоретических знаний.	2	-	2	Практическое занятие. Опрос устный и письменный.
72		Тема 2: Проверка практических умений	2	-	2	Практическое занятие. Тестирование.
		Всего:	144	93	51	

Муниципальное учреждение «Управление образования» местной администрации
Эльбрусского муниципального района

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр
развития творчества детей и юношества им.М.Х.Мокаева»
Эльбрусского муниципального района
Кабардино-Балкарской Республики

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
НА 2024-2025 УЧЕБНЫЙ ГОД**

**К ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЕ
«ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»**

Уровень программы: базовый
Адресат: 11-17 лет
Год обучения: 2-ой год обучения
Группа №

Автор-составитель:
Узденова Сагрижан Сагитовна
- педагог дополнительного образования

г. Тырныауз
2024г.

Цель и задачи программы

Цель программы: углубление обучающимися знаний и умений в сфере гостиничного сервиса.

Задачи 2 года обучения

Личностные:

Воспитать:

- выработать чувство коллективизма, взаимной помощи, дружбы, сплочённости;
- воспитать чувство ответственности за выполнение поставленной задачи;
- развить трудолюбие, стремление добиваться поставленной цели;
- развить творческую инициативу и качества, необходимые работнику в сфере обслуживания.

Предметные:

- обучить профессиональным стандартам обслуживания;
- обучить теоретическим основам гостиничной деятельности;
- обучить классификации гостиниц по категориям;
- обучить разновидностям гостиничных услуг, предоставляемым в отеле.

Метапредметные:

Развить:

- способности самостоятельно приобретать знания;
- интерес к внедрению новых идей;
- организационно-управленческие умения и навыки (планировать свою деятельность, содержать в порядке своё рабочее место);
- способности применения полученных знаний и умений в практической деятельности.

Планируемые результаты 2-го года обучения

Личностные:

У учащихся будет:

- выработано чувство коллективизма, взаимной помощи, дружбы, сплочённости;
- развито чувство ответственности за выполнение поставленной задачи;
- развито трудолюбие, стремление добиваться поставленной цели;
- сформирована инициативность и качества, необходимые работнику в сфере обслуживания.

Предметные:

Учащиеся будут:

- обучены профессиональным стандартам обслуживания;
- знать теоретические основы гостиничной деятельности;
- способны различать гостиницы по категориям;
- знать гостиничные услуги, предоставляемые в отеле.

Метапредметные:

У учащихся будут/будет:

- развиты способности самостоятельно приобретать знания;
- развит интерес к внедрению новых идей;
- сформированы организационно-управленческие умения и навыки (планировать свою деятельность, содержать в порядке своё рабочее место);
- выработаны навыки применять полученные знания и умения в практической деятельности.

Календарно-тематический план – д/о «Гостиничный сервис» - 2год обучения

№	Дата занятия		Наименование раздела, темы	Кол-во часов			Форма аттестации / контроля
	по плану	по факту		всего	теория	практика	
1			Раздел 1. Вводное занятие. Тема 1: Знакомство с содержанием курса. Инструктаж по технике безопасности.	2	2	-	Наблюдение, собеседование.
2			Раздел 2: Служба приема и размещения. Тема 1: Что такое служба приема и размещения в гостинице?	2	2	-	Опрос устный.
3			Тема 2: Планирование текущей деятельности службы приема и размещения.	2	2	-	Опрос устный.
4			Тема 3: Организация текущей деятельности службы приема и размещения.	2	-	2	Устный опрос. Презентация.
5			Тема 4: Менеджер отеля.	2	2	-	Устный и письменный опрос.
6			Тема 5: Должностная инструкция администратора.	2	-	2	Презентация.
7			Тема 6: Должностная инструкция кассира службы приема.	2	-	2	Ситуационные задачи.
8			Тема 7: Должностная инструкция бармена.	2	2	-	Устный опрос.
9			Тема 8: Должностная инструкция горничной.	2	2	-	Устный опрос.
10			Тема 9: Должностная инструкция шеф-повара.	2	-	2	Устный опрос. Ситуационные задачи
11			Тема 10: Должностная инструкция метрдотеля.	2	2	-	Устный и письменный опрос.
12			Тема 11: Должностная инструкция официанта.	2	2	-	Опрос.
13			Раздел 3. Особенности работы в сфере гостиничного сервиса. Тема 1: Какие особенности существуют?	2	2	-	Устный опрос. Тестирование.

14		Тема 2: Что значит кооперация нескольких служб.	2	2	-	Устный опрос.
15		Тема 3: Основные службы гостиницы.	2	-	2	Устный и письменный опрос.
16		Тема 4: Сезонный характер спроса на гостиничные услуги.	2	-	2	Опрос устный.
17		Раздел 4. Регистрация иностранных туристов. Тема1: Учет иностранных граждан в отеле.	2	2	-	Устный опрос. Собеседование.
18		Тема2: Особенности регистрации иностранных туристов.	2	2	-	Устный опрос. Собеседование.
19		Тема3: Визы.	2	2	-	Устный и письменный опрос.
20		Тема4: Особенности регистрации группы туристов.	2	-	2	Устный опрос. Презентация.
21		Раздел 5. Расчетный час в гостинице. Тема1: Единый расчетный час.	2	2	-	Устный опрос. Собеседование.
22		Тема2: Виды расчетов.	2	2	-	Устный опрос.
23		Тема3: Оплата за проживание.	2	2	-	Устный и письменный опрос.
24		Тема4: Оплата за питание.	2	-	2	Ситуационные задачи.
25		Раздел 6. Содержание помещений гостиницы. Тема1: Технология уборки номерного фонда гостиницы.	2	2	-	Собеседование. Опрос.
26		Тема2: Организация качества обслуживания.	2	2	-	Собеседование. Устный опрос.
27		Тема3: Контроль качества обслуживания.	2	2	-	Опрос устный и письменный.
28		Тема4: Виды уборки.	2	2	-	Устный и письменный опрос.
29		Тема5: Последовательность уборки в 1 комнатном	2	-	2	Устный опрос. Презентация.

			номере.				
30			Темаб: Уборка санузла.	2	-	2	Устный опрос. Презентация.
31			Тема7: Обязанности горничных.	2	-	2	Устный опрос.
32			Раздел7: Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории "5 звезд"и «1 звезда». Тема1: Организация обслуживания в гостиницах «5 звезд».	2	2	-	Устный опрос.
33			Тема2: Организация обслуживания в гостиницах «1звезда».	2	2	-	Устный опрос.
34			Тема3: Требования к гостиницам «5звёзд».	2	2	-	Устный опрос.
35			Тема4: Требования к гостиницам «1звезда».	2	-	2	Устный опрос. Презентация.
36			Раздел 8: Правила общения персонала с гостями гостиницы. Тема1: Правила поведения персонала гостиницы с гостями.	2	2	-	Опрос.
37			Тема2: Регистрация гостя по брони.	2	2	-	Опрос.
38			Тема3: Правила поведения с коллегами.	2	-	2	Опрос. Презентация.
39			Тема4: Основные правила ведения телефонных переговоров.	2	2	-	Опрос.
40			Тема5: Бронирование по телефону.	2	2	-	Опрос устный.
41			Темаб: Регистрация гостя по брони.	2	-	2	Опрос устный. Сюжетно-ролевые игры.
42			Раздел 9: Банкетная деятельность в отели.	2	2	-	Опрос

		Тема1: Организация банкетного обслуживания в гостиницах.				
43		Тема2: Виды банкетного обслуживания.	2	2	-	Опрос устный.
44		Тема3: Обслуживание банкет в гостиницах.	2	2	-	Опрос.
45		Тема4: Особенности обслуживания банкет в гостиницах.	2	-	2	Опрос устный. Самостоятельная работа.
46		Раздел 10: Деловой этикет. Тема1: Основные правила делового этикета.	2	2	-	Собеседование.
47		Тема2: Приветствие.	2	2	-	Опрос.
48		Тема3: Представление.	2	2	-	Опрос устный.
49		Тема4: Титулы, связанные с занимаемой должностью.	2	-	2	Опрос устный. Сюжетно-ролевые игры.
50		Раздел11: Организация бытового обслуживания в отеле. Тема1: Что входит в состав услуг по бытовому обслуживанию в гостинице?	2	2	-	Опрос устный.
51		Тема2: Хранение вещей и прокат.	2	2	-	Опрос устный и письменный.
52		Тема3: Прачечная и химчистка.	2	2	-	Опрос устный.
53		Тема4: Медпункт.	2	-	2	Опрос устный. Тестовое задание.
54		Раздел12: Оказание гостиницей транспортных услуг. Тема1: Какие услуги относятся к транспортным услугам.	2	2	-	Опрос устный.
55		Тема2: Трансфер.	2	2	-	Устный и письменный опрос.

56		Тема3: Прокат автомобиля.	2	2	-	Опрос устный.
57		Тема4: Услуги такси в отели.	2	-	2	Ситуационные задачи. Опрос устный.
58		Раздел 13: Организация питания в гостиничном номере. Тема1: Что входит в помещения службы питания в гостинице?	2	2	-	Опрос устный.
59		Тема2: Зал ресторана.	2	2	-	Опрос устный.
60		Тема3: Шведский стол в гостинице	2	2	-	Устный и письменный опрос.
61		Тема4: Бары и кафе.	2	-	2	Опрос устный. Презентация.
62		Раздел 14: Организация деловых приемов. Тема1: Особенности подготовки к деловым приемам.	2	2	-	Опрос устный.
63		Тема2: Особенности организации деловых приемов.	2	2	-	Опрос устный.
64		Тема3: Цель деловых приемов.	2	2	-	Опрос устный.
65		Тема4: Виды деловых приемов.	2	-	2	Опрос устный. Презентация.
66		Раздел 15: Карьерный рост. Тема1: Факторы, влияющие на быстрый карьерный рост.	2	2	-	Опрос устный.
67		Тема1: Чем отличается профессия от карьеры.	2	-	2	Опрос устный. Презентация.
68		Раздел 16: Компьютерные презентации. Тема1: Что же включает компьютерная презентация	2	2	-	Опрос устный.
69		Тема2: Из чего состоит компьютерная презентация?	2	-	2	Опрос устный. Презентация.
70		Раздел 17: Итоговое занятие. Тема1: Повтор пройденного материала.	2	2	-	Опрос устный
71		Тема2: Подготовка к экзаменам.	2	-	2	Тестовое задание.
72		Тема3: «Творческая работа» - презентация к	2	-	2	Тестовое задание.

			экзаменам.				
			Всего:	144	96	48	

Муниципальное учреждение «Управление образования» местной администрации
Эльбрусского муниципального района

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр
развития творчества детей и юношества им.М.Х.Мокаева» Эльбрусского
муниципального района Кабардино-Балкарской Республики

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ВОСПИТАНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
НА 2024-2025 УЧЕБНЫЙ ГОД
К ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЕ
«Гостиничный сервис»**

Адресат: 11-17 лет

Год обучения: 1 и 2 год обучения

Автор-составитель: Узденова Сагрижан Сагитовна -
педагог дополнительного образования

г.п. Тырныауз,
2024г.

1. Характеристика объединения «Гостиничный сервис»

Деятельность объединения «Гостиничный сервис» имеет социально-гуманитарную направленность.

Количество обучающихся объединения «Гостиничный сервис» составляет ___ человек. Из них мальчиков – ____, девочек – ____

Обучающиеся имеют разновозрастную категорию детей от 11 до 17 лет.

2. Формы работы: индивидуальные и групповые.

3. Направления работы:

- гражданско-патриотическое;
- духовно-нравственное;
- художественно-эстетическое;
- спортивно-оздоровительное;
- физическое;
- трудовое;
- экологическое;
- профориентация

4. Цель, задачи и планируемые результаты воспитательной работы

Цель программы: создание условия для развития творческой, интеллектуальной, инициативной, духовно-нравственной и физически здоровой личности, способной к успешной социализации и адаптации в обществе.

Задачи 1-го года обучения:

- формировать культуру поведения;
- воспитать коммуникационные качества;
- развивать логическое мышление и память;
- научить сознательно выбирать профессию с учетом своих способностей.

Задачи 2-го года обучения:

воспитать:

- чувства коллективизма, взаимной помощи, дружбы, сплочённости;
- чувства ответственности за выполнение поставленной задачи;
- трудолюбие, стремление добиваться поставленной цели;
- творческую инициативу и качества, необходимые работнику в сфере обслуживания.

Планируемые результаты 1-го года обучения:

у учащихся будет/будут:

- сформирована культура поведения;
- воспитаны коммуникационные качества;
- выработана способность сознательно выбирать профессию с учетом своих способностей.

Планируемые результаты 2-го года обучения:

у учащихся будет / будут:

- выработаны чувство коллективизма, взаимной помощи, дружбы, сплочённости;
- развито чувство ответственности за выполнение поставленной задачи;
- развиты трудолюбие, стремление добиваться поставленной цели;
- сформированы инициативность и качества, необходимые работнику в сфере обслуживания.

Календарный план воспитательной работы

№	Направление воспитательной работы	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Ответственный	Планируемый результат	Примечание
1	Духовно-нравственное	1. Дни открытых дверей. Экскурсия по ЦРТДиЮ. 2. «Что в человеке главное?» - Час вопросов и ответов. 3. Беседа, посвященная Дню толерантности.	Сентябрь Октябрь Ноябрь	Пдо Узденова С.С. Пдо Узденова С.С. Пдо Узденова С.С.	Сформирована: - культура поведения; Воспитаны: - коммуникационные качества; - развито логическое мышление и память. Воспитаны: - толерантность, доброта, дружеские отношения.	
2	Физическое	1. Пожарная безопасность Обзор стенда «Правила поведения при пожаре». 2. Техника безопасности.	Сентябрь В течение года.	Пдо Узденова С.С. Пдо Узденова С.С.	Знают: - профилактику детского травматизма. Научились: - подавлять в себе стремление неразумно рисковать в опасной для жизни ситуации.	
3	Спортивно-оздоровительное	1. Беседа на тему: «Правила дорожного движения». 2. Видеоматериал: Здоровое питание. 3. Мастер-класс с детьми ОВЗ.	Октябрь Ноябрь Декабрь	Пдо Узденова С.С. Пдо Узденова С.С. Пдо Узденова С.С.	Знают и соблюдают: - правила дорожного движения. Владеют: - понятиями в области безопасности дорожного движения. Соблюдают: - режим питания.	

4.	Художественно-эстетическое	Чаепитъе – «Поведение за столом».	Январь	Пдо Узденова С.С.	Развиты: - эстетический вкус; - аккуратность. Воспитаны: - чувство уверенности в себе; - понимание прекрасного.	
5.	Профориентация	1. Мастер-класс ко Дню науки для учащихся Гимназии №5. 2. Сто дорог – одна моя Беседа по теме - «Мир профессий».	Февраль Март	Пдо Узденова С.С. Пдо Узденова С.С.	Выработана: - способность сознательно выбирать профессию с учетом своих способностей. Сформированы: - инициативность и качества, необходимые работнику в сфере обслуживания.	
6.	Экологическое	Беседа, видеоматериал - «Здесь я живу».	Апрель	Пдо Узденова С.С.	Выработаны: - чувство коллективизма; - взаимной помощи; - дружбы; - сплочённости. Воспитано: - уважительное отношение к природе.	

7.	Гражданско-патриотическое	<p>1.«День защитника Отечества» - видеоматериал.</p> <p>2.Беседа - «День возрождения балкарского народа».</p> <p>3.Беседа – «День Победы».</p>	<p>Февраль</p> <p>Март</p> <p>Май</p>	<p>Пдо Узденова С.С.</p> <p>Пдо Узденова С.С.</p> <p>Пдо Узденова С.С.</p>	<p>Сформированы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимание важности любви к своей Родине; <p>Развито:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осознание ответственности за свои слова и поступки. 	
8.	Трудовое	Беседа и практическая работа – «Мое рабочее место».	В течении года	Пдо Узденова С.С.	<p>Развиты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - трудолюбие; - стремление добиваться поставленной цели. 	

5. Работа с коллективом обучающихся.

В течении года, показываю видеоматериал и провожу беседу по теме:

- соблюдение техники безопасности;
- правильное питание;
- умение правильно организовать свой отдых;
- грамотно распределить время подготовки домашнего задания и т.д.

Подготовка и участие в конкурсах различных уровней:

- ЦРТДиЮ;
- районный;
- Российский.

6. Работа с родителями.

Родительское собрание: два раза в год.

В начале учебного года (октябрь)- ознакомление:

- с программой;
- расписанием;
- содержанием программы;
- условиями обучения и т.д.

В конце учебного года (апрель)- ознакомление:

- с условиями подготовки и сдачи экзаменов;
- с возможностями после окончания обучения и получения «Свидетельства».

В течении года родители участвуют в конкурсах для родителей:

- конкурс «Путешествие в Техноград +».

Принимают участие в поездках:

- в Приэльбрусье, на практические занятия.

А также в курсе всех событий, за время обучения, по аудио и видео связи.