

Федеральное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Астраханское специальное учебно-воспитательное училище для несовершеннолетних с девиантным (общественно опасным) поведением»

Рекомендована педагогическим советом протокол № 1 от «30» августа 2017 г.	«Утверждаю» Директор ФГБПОУ «Астраханское СУВУ» _____ В.Ю. Митячкин «30» августа 2017 г.
---	---

Дополнительная общеобразовательная программа

«Специалист по гостеприимству»

Срок реализации программы: 1 год

Направленность:

Социально-педагогическая

Возраст обучающихся:

13-17 лет

Автор-составитель:

Искрук И.В.

Астрахань 2017

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

Название программы	Дополнительная общеобразовательная программа «Специалист по гостеприимству»
Направленность образовательной деятельности	Социально-педагогическая
ФИО автора-составителя программы	Искрук Ирина Владимировна
Год разработки	2017
Территория	Астраханская область, г. Астрахань
Юридический адрес учреждения	Российская Федерация, 414000, г. Астрахань, ул. Советской Гвардии, д. 1
Цели программы	Освоение опыта гостеприимного поведения как альтернативы девиантному поведению несовершеннолетних. Воспитание толерантного отношения к труду в сфере гостеприимства в ходе профессиональной ориентации
Задачи	<ul style="list-style-type: none"> - знакомство с индустрией гостеприимства (познавательная); - освоение знаний в сфере гостеприимства и навыков комфортного обслуживания гостей (обучающая); - развитие навыков решения нестандартных задач, как самостоятельно, так и при работе в малой группе (развивающая); - создание благоприятной атмосферы для выявления и раскрытия способностей и обогащения духовного мира (мотивационно-ценностная); - создание условий для коллективного принятия решений и трудовой активности воспитанников в сфере гостеприимства (социально – педагогическая).
Вид программы	Общеразвивающая, профориентационная
Продолжительность обучения	1 год (9 месяцев учебного года)
Количество часов	36 часов
Возраст обучающихся	13-17 лет
Форма проведения занятий	Объединение в рамках внеурочной деятельности. Основная форма – групповое занятие. Формы, используемые в дополнение к основной – экскурсии, практические занятия, тренинги
Режим занятий	1 раз в неделю, 1 занятие – 40 минут
Форма организации итоговых занятий	Презентация полученных навыков в ходе общеучилищного или выездного мероприятия
Количество несовершеннолетних в группе	В группе 15 человек
Условия реализации программы (оборудование, инвентарь, специальные помещения, ИКТ и др.)	<p>Конференцзал (основное помещение), учебный класс «Мини-гостиница», компьютерный зал, учебный класс «Поварское дело»</p> <p>Компьютеры, медиапроектор с экраном, демонстрационный монитор, электронные образовательные ресурсы, оборудование для изготовления сувениров, информационных материалов, учебная и демонстрационная посуда, бытовая техника (пылесос, стиральная машина, погружной блендер, кофе-машина, электрочайник), тазы для варки варенья, кухонная и столовая посуда</p>

Пояснительная записка

Дополнительная общеразвивающая программа «Специалист по гостеприимству» разработана в соответствии и на основании следующих нормативно - правовых документов:

1. Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

3. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис».

Образовательная программа направлена на воспитание толерантного отношения к труду в сфере гостеприимства в ходе профессиональной ориентации обучающихся специального учебно-воспитательного учреждения для обучающихся с девиантным (общественно опасным) поведением. Гостеприимство – это одно из понятий цивилизации, которое благодаря прогрессу и времени превратилось в мощную индустрию, обеспечивающую миллионы рабочих мест для профессионалов и создающую благоприятные условия для отдыха туристов. Индустрия гостеприимства включает в себя различные сферы деятельности людей – туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций.

Актуальность программы состоит в том, что опыт, получаемый несовершеннолетними в ходе освоения программы, представляет противоположность имеющемуся у них предыдущему социальному опыту взаимодействия с окружающими его людьми, способам профилактики и разрешения конфликтных ситуаций. Основы теоретических знаний и практические навыки в сфере гостеприимства позволяют обучающимся повысить свою самооценку в группе, снизить уровень конфликтности при решении бытовых проблем, совершить осознанные позитивные шаги в профессиональном самоопределении.

Новизна программы заключается в педагогически организованной в процессе допрофессионального обучения самостоятельной деятельности воспитанников по поиску нетривиальных решений, созданию объективно или субъективно новых, общественно или индивидуально полезных объектов в сфере гостеприимства. В программе суммированы все направления этой сферы (гостиничный бизнес, ресторанный бизнес, туризм, экскурсионная деятельность, деловой протокол, организация досуга гостей, спортивные и зрелищные мероприятия), изготовление сувенирной продукции и специфика психологии гостеприимства на основе медиативных практик.

В Астраханском СУВУ в рамках центра медиативных практик ведется активная работа, одним из направлений которой является допрофессиональ-

ная подготовка в сфере гостеприимства. В процессе подготовки у воспитанников целенаправленно формируются такие качества личности, которые помогут организовать гармоничное сочетание производства туристских услуг, комфортности среды отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта.

Эта программа составлена с учетом работы в системе внеурочной воспитательной деятельности, которая позволяет учить всех желающих без специального отбора.

Цели и задачи программы

Цели: Освоение опыта гостеприимного поведения как альтернативы девиантному поведению несовершеннолетних.

Воспитание толерантного отношения к труду в сфере гостеприимства в ходе профессиональной ориентации.

Задачи:

- знакомство с индустрией гостеприимства (познавательная);
- освоение знаний в сфере гостеприимства и навыков комфортного обслуживания гостей (обучающая);
- развитие навыков решения нестандартных задач, как самостоятельно, так и при работе в малой группе (развивающая);
- создание благоприятной атмосферы для выявления и раскрытия способностей и обогащения духовного мира (мотивационно-ценностная);
- создание условий для коллективного принятия решений и трудовой активности воспитанников в сфере гостеприимства (социально – педагогическая).

Планируемые результаты.

Образовательные результаты:

Участник программы «Специалист по гостеприимству», регулярно посещающий занятия, после 1 года участия в программе

должен знать:

- роль гостеприимства в жизни общества,
- специальную терминологию, требования к индивидуальным особенностям специалиста в сфере гостеприимства;
- особенности приема и обслуживания в сфере гостеприимства;

должен уметь:

- выполнять несложные приемы по обслуживанию гостей
- преодолевать не силовыми методами конфликтные ситуации в сфере гостеприимства.

Предметные результаты:

1. Активно транслировать имеющиеся знания и опыт в общеучилищных и выездных мероприятиях.

2. Демонстрировать знание основных алгоритмов по определению ресурсов для удовлетворения потребности гостя.

Компетентностные результаты

1. Потребность сотрудничества со сверстниками, доброжелательное отношение друг к другу, преодолевать не силовыми методами конфликтные ситуации при работе в малых группах.

2. Участие в подготовке и организации мероприятий для образовательных организаций, лиц пожилого возраста, волонтерской деятельности.

Организационно – педагогические основы программы

Программа реализуется в ходе занятий объединения внеурочной деятельности «двойная среда». При наборе в объединение учитывается это желание самого обучающегося. Возраст члена объединения соответствует возрасту воспитанников Астраханского СУВУ. Число членов объединения 15 человек.

Программа рассчитана на 1 год. Занятия проводятся 1 раз в неделю по 40 минут. Программа рассчитана на 36 часов в год.

Программа включает теоретическую часть (основные занятия) и практикумы (практические занятия, экскурсии, тренинги), предполагающие самостоятельное выполнение работы, участие в интерактивных мероприятиях с привлечением специалистов, студентов и обучающихся образовательных и иных организаций Астраханской области).

Основная форма работы в рамках программы – занятие, проводимое по расписанию с постоянным составом воспитанников.

Программа включает 8 модулей, соединяющих теоретическую часть и практикумы, которые являются неотъемлемым целым на каждом занятии:

№ п/п	Наименование модуля
	Введение в гостеприимство.
1.	Мероприятия протокола.
2.	Сувенирная продукция
3.	Гостиничный сервис.
4.	Анимационный сервис (Культурно-развлекательные услуги)
5.	Ресторанный сервис.
6.	Конфликт и медиация в индустрии гостеприимства
7.	Вежливые слова.
8.	Экскурсионная деятельность и туризм

Формы организации занятий: фронтальная и индивидуальная; работа в малых группах; квесты, экскурсии, участие в конкурсах, интерактивные мероприятия.

При проведении экскурсии на свежем воздухе перерыв проводится при необходимости. Соблюдение правил безопасности находится под постоянным контролем педагогов и службы режима.

Принципы деятельности объединения

Создание комфортной атмосферы на занятиях.

Личностно-ориентированный подход к обучающимся в педагогическом процессе.

Адекватность средств, форм и методов образовательной деятельности поставленной цели.

Вовлечение членов объединения в активную деятельность по транслированию ценностей гостеприимства.

Приобщение каждого обучающегося к культурным ценностям.

Создание условий для самовыражения и самообразования, для раскрытия индивидуальных особенностей и возможностей каждого члена объединения.

Организация совместной творческой деятельности воспитанников и педагогов, добровольцев, родителей (законных представителей).

Содержательно-тематическая структура программы

Тематический план программы «Специалист по гостеприимству»

№ п/п	Наименование образовательного модуля, тематика занятий	Количество часов
1.	Введение в гостеприимство	1
2.	Мероприятия протокола	7
2.1	Протокольные мероприятия (общее понятие)	1
2.2	Организация презентаций	1
2.3	Организация встреч	1
2.4	Организация круглого стола	1
2.5	Церемония разрезания красной ленточки	1
2.6	Практикум (транспортное обслуживание)	1
2.7	Практикум (интерактивное мероприятие)	1
3.	Сувенирная продукция	4
3.1	Производство сувенирной продукции как направление в сфере гостеприимства	1
3.2	Туристические сувениры (технологии разработки и производства)	1
3.3	Практикум (изготовление сувенира)	1
3.4	Практикум (изготовление сувенира)	1
4.	Гостиничный сервис	4
4.1	Гостиничные предприятия, классификация, структура	1
4.2	Служба приема и размещения.	1
4.3	Обслуживание гостиничного фонда	1
4.4	Экскурсия в гостиницу	1
5.	Анимационный сервис	4
5.1	Индустрия развлечений.	1
5.2	Организация досуга клиентов	1
5.3	Анимационное сопровождение деловых и спортивных мероприятий	1
5.4	Практикум (организация шоу-программы)	1
6.	Ресторанный сервис	4
6.1	Специфика ресторанного производства. Классификация ресторанов.	1
6.2	Официант.	1
6.3	Практикум (оформление столика для 2-3 человек на праздник)	1
6.4	Экскурсия в кафе (мастер-класс)	1

7.	Конфликт и медиация в гостеприимстве	4
7.1	Психология обслуживания клиента. Конфликт в сфере гостеприимства	1
7.2	Основы медиации в сфере гостеприимства	1
7.3	Практикум (оказание туристских услуг лицам с ОВЗ)	1
7.4	Матрица «Презентация услуг»	1
8.	Вежливые слова.	4
8.1	Вежливые слова (часть 1)	1
8.2	Практикум	1
8.3	Вежливые слова (часть 2)	1
8.4	Практикум	1
9.	Экскурсионная деятельность и туризм	4
9.1	Туристский продукт (классификация, особенности)	1
9.2	Экскурсия. Технология разработки и проведения экскурсии.	1
9.3	Современная экскурсия - квест	1
9.4	Зачетное занятие. Организация выставки и экскурсии по теме «Гостеприимство»	1
	ИТОГО:	36

Содержание программы

Введение в гостеприимство

Введение. Сущность и структура сферы гостеприимства. Преимущества гостеприимства.

Мероприятия протокола

Протокольные мероприятия. Общее понятие мероприятий протокола. Виды мероприятий протокола. Упражнение «Рукопожатие или поклон».

Организация презентаций. Определение мероприятия протокола «презентация». Участники презентации. Оборудование для презентации. Упражнение «Пожелание».

Организация встреч. Варианты организации встреч. Правила при организации официальных встреч. Транспортный эскорт гостя. Правила рассадки в автомобиле. Упражнение «Случай в лифте»

Организация круглого стола. Общее понятие «Встреча за круглым столом». Правила организации круглого стола. Кувертные карты и таблица рассадки. Правила рассадки. Упражнение «Правда или ложь».

Церемония разрезания красной ленточки. Регламент церемонии. Участники церемонии. Оборудование и инструменты для церемонии. Упражнение «Открытие гостиницы»

Практикум (транспортное обслуживание). Правила рассадки гостей в автомобиле при организации официальной встречи.

Практикум (интерактивное мероприятие). Проведение игры (квеста) на выезде.

Сувенирная продукция

Сувенирная продукция. Введение. Производство сувенирной продукции как направление в сфере гостеприимства. Предназначение сувенира. Упражнение «Я хочу тебе подарить...»

Туристические сувениры. Основные технологии разработки и производства сувенирной продукции.

Практикум. Варка арбузного варенья – бренда Астраханской области. Оформление готовой сувенирной продукции.

Практикум. Изготовление сувенира для церемонии разрезания красной ленточки (ладошка)

Гостиничный сервис

Гостиничные предприятия. Понятие гостиничного сервиса. Классификация и структура гостиниц. Просмотр презентации о необычных гостиницах.

Служба приема и размещения. Работа менеджера, администратора гостиницы. Работа с электронным ресурсом «Эффективный менеджер гостиницы»

Обслуживание гостиничного фонда. Обязанности горничной и портье гостиницы (в учебном

классе «Мини-гостиница»).

Практикум. Экскурсия в гостиницу и мастер-класс по обслуживанию в гостинице.

Анимационный сервис

Индустрия развлечений. Современные тенденции развития индустрии развлечений. Основные зоны индустрии развлечений в Российской Федерации. Упражнение «Я на твоём месте»

Организация досуга клиентов. Досуговые услуги для разных групп клиентов. Тренинг.

Анимационное сопровождение деловых и спортивных мероприятий. Организация Trade events и Corporate events: сходство, различие, правила.

Практикум Организация шоу-программы к приближающемуся празднику.

Ресторанный сервис

Специфика ресторанного производства. Классификация ресторанов. Организация обслуживания в ресторане. Работа с электронным ресурсом «Организация шведского стола».

Официант. Обязанности официанта. Работа с меню. Упражнения «Правило Салливана» и «Чайные».

Практикум Оформление тематического столика для 2-3 человек.

Экскурсия в кафе. Мастер-класс по оформлению столиков.

Конфликт и медиация в гостеприимстве

Психология обслуживания клиента. Понятие об идеальном клиенте. Конфликт в сфере гостеприимства. Упражнение «Холодный суп».

Основы медиации в сфере гостеприимства. Работа с кейсами.

Практикум Оказание туристских услуг лицам с ОВЗ.

Матрица «Презентация услуг». Интерактивное занятие по закреплению навыков по разделам «гостиничный сервис», «ресторанный сервис».

Вежливые слова.

Вежливые слова (часть 1). Основные слова гостеприимства (здравствуйте, добро пожаловать, добрый день, до свидания). Невербальное общение. Язык жестов в гостеприимстве.

Практикум. Решение ситуационных задач.

Вежливые слова (часть 2). Основные слова гостеприимства (продолжение). Язык жестов в гостеприимстве.

Практикум Решение ситуационных задач.

Экскурсионная деятельность и туризм

Туристский продукт Понятие туристского продукта, классификация, особенности туристского продукта.

Экскурсия. Технология разработки и проведения экскурсии.

Современная экскурсия – квест. Технологии разработки и проведения квестов и интерактивных экскурсий и выставок.

Зачетное занятие. Организация выставки и экскурсии по теме «Гостеприимство» для гостей учреждения.

Список используемой литературы

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».
2. РГУТиС. Рабочая программа учебной дисциплины среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования «Индустрия гостеприимства». – СПб. РГУТиС., 2015. – 10 с.
3. Авидон И., Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.
4. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учеб. пособие. Ростов н/Д., Феникс, 2003. - 352 с.
5. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В.. Основы индустрии гостеприимства.
6. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2001.- 288 с.
- 7 Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с.
8. Поломис К. Дети на отдыхе/ Пер. с чешского; ил. З. Махитки – М.: Культура и традиция, 1996. – 384 с.
9. Эванс П. Как справиться с вербальной агрессией/ пер. с англ. П.В. Смирновой – М.: ООО «Издательство Апрель»; ООО «Издательство АСТ», 2004. – 237 с.
- Электронные ресурсы:
10. Эффективный менеджер гостиницы. Изд. ООО «Ресторанная информационная компания «Ресторанофф». 2008 г.
11. Организация шведского стола. Изд. ООО «Ресторанная информационная компания «Ресторанофф». 2011 г.
- Интернет - источники:
12. Комплексная программа «Профилактика конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе». Игры и упражнения для занятий. Код доступа. <http://iemcko.ru/2533.html>
13. Новости туризма // www.wise-travel.ru
14. Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем) // www.prohotel.ru .
15. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. Код доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=222931>
- 16 Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Код доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984>
17. Портал про гостиничный сервис <http://prohotel.ru>
18. УШЕНКО С.Г. Освоение студентами туристского вуза профессиональных ролей в сфере гостеприимства. Код доступа

<http://www.dissercat.com/content/osvoenie-studentami-turistskogo-vuza-professionalnykh-rolei-v-sfere-gostepriimstva#ixzz4LomCosaz>