


**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«МЕЖШКОЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ КОМБИНАТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор МОУ МУК  
*Н. П. Черняева*  
Приказ № 145 «19» августа 2013 г.



**ПРОГРАММА**  
дополнительная общеобразовательная  
**«АДМИНИСТРАТОР. ПОРТБЕ.  
ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА»**  
для учащихся 9-х классов  
(24 часа)

**Составитель:**  
**Простакишина Надежда Петровна,**  
мастер производственного обучения

Программа рассмотрена  
МС МОУ МУК  
Протокол № 1  
«31» августа 2010 г.

**Ханты-Мансийск**  
**2013**

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

С гостиничным сервисом люди сталкиваются довольно часто в своей жизни, и школьники в том числе. Экскурсионные поездки в каникулы, летний отдых, а за тем командировки и другие поездки заставляют нас прибегать к услугам размещения в гостиницах разной категории и пользоваться сервисом в сфере организации гостиничных услуг. Расширение кругозора школьников в сфере организации услуг размещения в гостиницах, вооружит их знаниями, которые можно использовать уже сегодня. Учащиеся получают информацию, позволяющую более полно использовать набор сервисных услуг гостиниц.

Дополнительная общеобразовательная программа социально-экономической направленности «Администратор. Портье. Организация гостиничного сервиса» способствует самоопределению учащихся, формирует личную ответственность за сделанный выбор, обеспечивает возможность попробовать себя в различных направлениях, связанных с деятельностью работников сферы обслуживания гостиничного сервиса.

Программа предназначена для учащихся 9 классов и ориентирует школьников на профили: социально – экономический, универсальный.

Программа «Администратор. Портье. Организация гостиничного сервиса» разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- Законом РФ от 10.07. 1992г. №3266-1 «Об образовании»;
- Законом ХМАО – Югры от 11.11. 2005 г. №107 «Об образовании в Ханты – Мансийском автономном округе - Югре»;
- Концепция развития системы образования Ханты – Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года;
- Национальной образовательной инициативой «Наша новая школа» (Приказ Президента РФ от 04.02.2010г №271);
- Стратегией развития образования ХМАО – Югры до 2015 года.

**Цель программы:** профессиональное и профильное самоопределение учащихся. Ориентация школьников на социально – экономический профиль старшей школы. Подготовка учащихся к мотивированному выбору профессионального пути и профиля «Гостиничный сервис» профессиональной подготовки в 10 -11 классах Межшкольного учебного комбината.

**Задачи программы:**

- Познакомить с особенностями профессий: Администратор. Портье.
- Рассмотреть современные формы и методы обслуживания в гостиницах.
- Развить культуру гостеприимства и правила поведения в гостиницах.
- Мотивировать учащихся к обучению.

Курс рассчитан на 24 часа.

**Методы обучения:**

- устное изложение знаний мастером п/о и активизация познавательной деятельности учащихся: рассказ, объяснение, лекция, беседа;
- иллюстрация и демонстрация при устном изложении изучаемого материала;
- самостоятельная работа учащихся по осмыслению и усвоению нового материала: тесты, кроссворды, ролевые игры;
- разбор производственных ситуаций;
- учебной работы по применению знаний на практике и выработке умений и навыков: упражнения, практические занятия;

В ходе освоения программы в группах учащихся проводится входной контроль, текущий по результатам выполнения практических заданий и итоговый, по результатам представленных проектов или контрольных срезов по изученным темам. Результаты контроля позволят фиксировать достижения учащихся и эффективность освоения учебной программы.

#### **Прогнозируемые результаты**

1. Разработка и реализация групповых проектов сервировки стола по случаю.
2. Расширение кругозора знаний в различных сферах профессиональной деятельности.
3. Применение полученных знаний в практической деятельности и в жизни.
4. Ориентация в выборе профессий социально – экономической сферы.

Знания, полученные учащимися на данном курсе, могут пригодиться им при потреблении гостиничных услуг уже сегодня.

**По окончании курса учащиеся должны знать:**

- организацию встречи и приветствие гостей;
- регистрировать и размещать гостей;
- производить расчет при въезде и выезде;
- отвечать на телефонные звонки

**Учащиеся должны уметь:**

- принимать заказ на бронирование номеров;
- оформлять документы для регистрации и размещения гостей;
- производить расчет при въезде и выезде;
- отвечать на телефонные звонки

Для проведения занятий целесообразно использовать лекционно-семинарские занятия, организационно-деятельностные и деловые игры, разбор производственных ситуаций, проводить дискуссии по актуальным проблемам, работать с методическими и справочными материалами, применять технические средства обучения.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
дополнительной общеобразовательной программы  
«Администратор, портье. Организация гностичного сервиса»

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.	Введение в программу. Инструктаж по ОТ и ТБ.	1
2.	Входной контроль.	1
3.	Профессии сферы услуг - администратор, портье.	1
4.	Виды гостиничных услуг. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.	3
5.	Профессиональные стандарты (квалификационные требования) Администратор, портье. Службы гостиницы и их характеристика	3
6.	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Регистрация и размещение гостей.	3
7.	Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание.	3
8.	Правила и стандарты общения персонала с клиентами.	1
9.	Информирование клиента. Основные правила ведения телефонных переговоров	2
10.	Проектная деятельность	3
	Резервное время	3
	<b>ИТОГО</b>	<b>24</b>

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
дополнительной общеобразовательной программы  
«Администратор, портье. Организация гностичного сервиса»

№ п/п	Наименование темы	Количество часов			Методы и формы обучения	Виды и формы контроля
		Теория	Практика	Всего		
1.	Введение в программу. Инструктаж по ОТ и ТБ.	1	0	1	Лекция	
2.	Входной контроль.	0	1	1	Практический	Входной контроль: тестирование
3.	Профессии сферы услуг - администратор, портье.	1	0	1	Лекция	
4.	Виды гостиничных услуг. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.	1	2	3	Лекция Опрос Практическая работа	Фронтальный опрос Тестовый контроль

№ п/п	Наименование темы	Количество часов			Методы и формы обучения	Виды и формы контроля
		Теория	Практика	Всего		
5.	Профессиональные стандарты (квалификационные требования) Администратор, портье. Службы гостиницы и их характеристика	1	2	3	Лекция Опрос	Фронтальный опрос
6.	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Регистрация и размещение гостей.	1	2	3	Лекция Опрос Практическая работа	Решение ситуационных задач. Тестовый контроль
7.	Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание.	2	1	3	Лекция Опрос Практическая работа	Индивидуальный опрос Решение ситуационных задач. Тестовый контроль
8.	Правила и стандарты общения персонала с клиентами.	1	0	1	Лекция Опрос	Тестовый контроль.
9.	Информирование клиента. Основные правила ведения телефонных переговоров	0	2	2	Деловая игра	Разбор произв. ситуаций
10.	Проектная деятельность	0	3	3	Практическая работа	Защита проектов
	Резервное время	0	3	3		
	<b>ИТОГО:</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>24</b>		

## СОДЕРЖАНИЕ

### дополнительной общеобразовательной программы «Администратор, портье. Организация гностичного сервиса»

#### **Тема 1. Введение в программу. Инструктаж по ТБ и ОТ – 1 часа**

*Теоретическая часть – 1 час.*

Содержание учебной программы обучения. Требования, предъявляемые к учащимся при прохождении данной программы. Знакомство с целями и задачами программы, сферой применения полученных знаний, межпредметные связи; ОТ и ТБ, организация рабочего места на теоретических и практических занятиях в МУК. Материально-техническое обеспечение программы.

#### **Тема 2. Входной контроль – 1 час**

*Практическая часть – 1 час.*

Выполнение входного контроля на проверку первоначальных знаний по курсу «Администратор. Портье. Организация гостиничного сервиса».

**Тема 3. Профессии сферы услуг – администратор, портье – 1 часа**

*Теоретическая часть – 1 час.*

Знакомство с профессией «Администратор», «Портье». История профессий. Специфика и особенности работы, «плюсы» и «минусы» профессий. Образование. Личные качества и возможные места работы. Восстребованность данных профессий на современном рынке труда: карьера и зарплата.

**Тема 4. Виды гостиничных услуг. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства – 3 часа.**

*Теоретическая часть – 1 час.*

Понятие «услуга». Виды гостиничных услуг – основные, дополнительные. Платные и без дополнительной оплаты. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Понятие «маркетинг». Особенность гостиничных услуг – неосвязаемость, непостоянство качества, сезонный характер спроса, зависимость объема продаж от ряда факторов. Нормативный документ: «Правила предоставления гостиничных услуг».

*Практическая часть – 2 часа.*

Работа с методическими и справочными материалами, а также с нормативными документами, которые регламентируют услуги в гостинице. Решение ситуационных заданий.

**Тема 5. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) Администратор, портье. Службы гостиницы и их характеристика – 3 часа**

*Теоретическая часть – 1 час.*

Профессиональные стандарты. Квалификационные требования. Квалификационные уровни – Администратор, Портье. Основные службы гостиницы и их характеристика. Служба приема и размещения.

*Практическая часть – 2 часа.*

Экскурсия в гостиницу. Цель: знакомство со службой приема и размещения.

**Тема 6. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Регистрация и размещение гостей – 3 часа.**

*Теоретическая часть – 1 час.*

Виды и способы бронирования. Процесс расселения. Встреча. Регистрация. Оформление документов. Вручение ключа. Сопровождение до номера.

*Практика – 2 часа.*

Работа по заполнению документов: регистрационная карта (анкета) проживающего, разрешение на поселение, счет за проживание, визитная карта.

**Тема 7. Виды расчетов с проживающими. Правила расчета за проживание – 3 часа.**

*Теоретическая часть – 2 часа.*

Платежные средства. Наличный и безналичный расчет. Специальное оборудование – импринтер, электронный терминал. Кредитные карты. Платежные

системы. Дорожные чеки. Именные чеки. Единый расчетный час. Почасовая оплата. Оплата за половину суток, оплата за сутки.

*Практическая часть – 1 час.*

Выполнение расчета – количество оплачиваемых суток с учетом тарифа.

**Тема 8. Правила и стандарты общения персонала с клиентами – 1 час.**

*Теоретическая часть – 1 час.*

Профессиональная этика. Кодекс гостеприимства. Общие правила поведения для персонала гостиницы. Информирование гостей администратором, портье. Основные правила ведения телефонных переговоров.

**Тема 9. Информирование клиента. Основные правила ведения телефонных переговоров – 2 часа.**

*Практическая часть – 2 часа.*

Деловая игра «Ведение телефонных переговоров». Разбор производственных ситуаций.

**Тема 10. Проектная деятельность – 3 часа.**

*Практическая часть – 3 часа.*

Проектная деятельность. Разработка и реализация в группах. Рекламный лист. Характеристика гостиницы города с предлагаемыми услугами. Выбор месторасположения гостиницы.

Защита проектов.

**Резервное время – 3 часа.**

*Практическая часть – 3 часа.*

Может быть использовано для расширения границ изучения наиболее интересных для учащихся тем программы, а также для выполнения практической работы.

## **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **1. Аудио- и видеотехника:**

- персональный компьютер;
- компьютеры для учащихся;
- проектор;
- экран.

### **2. Аудио- и видеокассеты:**

- Фильмы: «Горничная из Манхеттена», «Профессии работников сферы обслуживания», «Лучшие отели мира»;
- CD-диски: «Гостиничный бизнес в России», «Современные системы бронирования», «Югра сервис», «Иллюстрированный энциклопедический словарь», «Пансионат Югра», «Туристический атлас мира».

## **МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

1. Учебно-методические комплексы по темам программы.
2. Дидактический материал для учащихся.
3. Слайдовые презентации.
4. Проекты учащихся по темам программы.
5. Фотоальбом «Средства размещения города Ханты-Мансийска».
6. Рекламные проспекты гостиничных предприятий г. Ханты-Мансийска, других городов России.



## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Балашова, Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова – М.: ООО ВЕРШИНА, 2005
- 2 Бгатов, А.П. Туристские формальности: Учеб.пособие для студ. высш.учеб. заведений / А.П. Бгатов, Т.В.Бойко, М.В. Зубрева. – М.: АКАДЕМИЯ, 2004.
- 3 Белошапка, М.И. Технология ресторанного обслуживания: Учеб. пособие для нач. проф. образования / М.И. Белошапка. – М.: АКАДЕМИЯ, 2004.
- 4 Волков, Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса / [Учебники, учебные пособия]. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
- 5 Герчикова, И.Н. Менеджмент / И.Н. Герчикова. – М.: ЮНИТИ, 2003 - 123 с.
- 6 Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов / Серия «Закон и общество». – Ростов н/Д.: Феникс, 2003.
- 7 Гостиничный и туристический бизнес / Под ред. проф. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, ЭКМОС, 1998.
- 8 Дурович, А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов: учеб. Пособие / А.П. Дурович. – М.: Новое знание, 2005.
- 9 Европейский гостиничный маркетинг: Учеб. пособие: Пер. с англ. – М.: Финансы и статистика, 2002.
- 10 Линн Ван Дер Ваген Гостиничный бизнес / [Учебное пособие]. – Ростов н/Д.: Феникс, 2001
- 11 Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие / И.Ю. Ляпина. – М.: АКАДЕМИЯ, 2006.
- 12 Медлик, С. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х. Инграм. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
- 13 Педагогические технологии: Учебное пособие / Т.П. Сальникова [и др]. – М.: ТЦ Сфера, 2007.
- 14 Уайерсема, Ф. Кто и как становится на рынке лидером / Ф. Уайерсема, Пер. с англ. А.Б.Суворовой. – М.: ООО Издательство АСТ, ЗАО НПП Ермак, 2004.
- 15 Ханников, А.В. Деловой этикет и ведение переговоров: Правила хорошего тона с комментариями психолога / А.В. Ханников. – М.: Книжкин Дом, ЭКСМО, 2005.

## **ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ**

1. Журнал «Гостиница и Ресторан», 2008 - 2010.
2. Журнал «Пять звезд», 2009 -2010.
3. Журнал «Отель», 1997. № 1.; 2007. № 5,8.

## **ИНТЕРНЕТ - ИСТОЧНИКИ**

1. Электронная библиотека 'Экономика и управление на предприятиях [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.eup.ru/Documents/2006-07-15/42E3A-10.asp>