

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ


Комитет по образованию Санкт-Петербурга

Администрация Невского района Санкт-Петербурга

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ШКОЛА № 690 НЕВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

«Принята к использованию»

Рук.МО 
Камбекова И.В.
« 30 » 08 2022 г.

«Принята»

Протокол педагогического
совета № 1 от 31.08.2022

«Утверждаю»

Директор ГБОУ №690



 В.Ю.Соловьёва

Приказ № 266 _ от 31.08.2022

ПРОГРАММА

внеурочной деятельности

«Профориентир»

для 5 «Э» класса

профориентационная работа

Составитель:
Ламанов Тимур Аминович

Санкт-Петербург
2022 год

Пояснительная записка

Цель программы:

формирование у детей первоначальных представлений о структуре работы отеля, начало профессиональной подготовки в сфере туризма и гостиничного дела.

Задачи программы:

Образовательный аспект:

- дать представление о работе отеля, алгоритме взаимоотношений служб отеля;
- приобщить ребенка к самостоятельному решению коммуникативных задач;
- изучить виды бронирований и способы работы с ними;
- формировать у учащихся речевую, языковую, социокультурную компетенцию;
- научить элементарной диалогической и монологической речи;
- способствовать формированию общеобразовательного кругозора и эрудиции обучающихся.

Познавательный аспект:

- способствовать расширению знаний обучающихся о культуре нашей страны;
- способствовать удовлетворению личных познавательных интересов;
- познакомиться с одним из отелей Санкт-Петербурга.

Развивающий аспект:

- развивать мотивацию к выбору будущей профессии;
- развить разговорные и письменные навыки английского языка
- развивать учебные умения и качества личности;
- развить навыки межличностного общения и изучить этику общения;
- формировать у учащихся рациональные приемы работы с различными справочниками, сайтами и извлечение нужной информации;
- научить употреблять этикетные формы общения.

Воспитательный аспект:

- способствовать воспитанию толерантности и уважения к другой культуре;
- способствовать воспитанию личностных качеств (умение работать в сотрудничестве, личная и взаимная ответственность);
- способствовать развитию творческого потенциала обучающихся;
- развивать навыки индивидуальной, парной и групповой работы при выполнении различных видов работы; прививать навыки самостоятельной работы.

Прогнозируемые результаты

ФГОС второго поколения предъявляют особые требования к результатам освоения основных общеобразовательных программ. Данные результаты структурируются в соответствии с основными задачами общего образования, учитывающими индивидуальные, общественные и государственные потребности. Типологически образовательные результаты представлены следующим образом:

- личностные;
- метапредметные;
- предметные.

В концепции ФГОС второго поколения под предметными результатами понимается «усвоение обучаемым конкретными элементами социального опыта, изучаемого в рамках отдельного учебного предмета, — знаний, умений и навыков, опыта решения проблем, опыта творческой деятельности». Метапредметные результаты понимаются как «освоенные обучающимся на базе одного, нескольких или всех учебных предметов способы деятельности, применимые как в рамках образовательного процесса, так и при решении проблем в реальных жизненных ситуациях».

Личностные результаты должны отразиться в сформированности системы ценностных отношений обучающихся к себе, другим участникам образовательного процесса, самому образовательному процессу и его результатам в образовательном процессе.

Федеральные государственные образовательные стандарты второго поколения значительное внимание уделяют метапредметным и личностным образовательным результатам. Внеурочная деятельность ориентирована на работу с интересами учащихся, развитием их личностных компетенций.

Данный курс обеспечивает сочетание результатов: предметных, метапредметных и личностных освоения программы.

Личностные результаты отражаются в:

формировании мотивации изучения иностранных языков и осознании важности изучения английского языка;

стремлении продолжать изучение английского языка и понимание того, какие возможности дает владение иностранным языком в плане дальнейшего образования, будущей профессии;

совершенствовании собственной речевой культуры;

формировании общекультурной и этнической идентичности как составляющих гражданской идентичности личности;

готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания; осознание себя гражданином своей страны и мира;

формирование осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению, языку, вере, гражданской позиции, к истории, культуре, религии, традициям, языкам, ценностям народов России и народов мира.

Метапредметными результатами являются:

целеполагание на основе развития познавательных мотивов и интересов;

умение самостоятельно планировать альтернативные пути достижения целей, осознанно выбирать наиболее эффективные способы решения учебных и познавательных задач;

умение осуществлять провести рефлексивный анализ качества усвоения изученного материала;

владение основами волевой саморегуляции в учебной и познавательной деятельности;

осознанное владение логическими действиями обобщения, установления аналогий и классификации на основе самостоятельного выбора;

умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность;

формирование и развитие компетентности в области использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ-компетенции).

Предметными результатами является:

высказываться в монологической форме;

сообщать краткие сведения о своём городе, о своей стране;

вести различные виды диалогов, соблюдая нормы речевого этикета;

составлять письменные высказывания описательного характера в соответствии с ситуацией сообщения;

составлять план, тезисы устного или письменного сообщения; кратко излагать результаты проектной деятельности;

совершенствовать орфографические навыки;

уметь правильно и корректно реагировать на неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле;

обладать базовыми знаниями профессиональной этики, уметь вести диалог с гостями отеля;

знать виды бронирований и программное обеспечение, используемое в современных отелях.

Курс внеурочной деятельности «Отель изнутри» является линейным.

Рассчитан на 34 часа и состоит из 8 модулей.

Курс включает в себя теоретические и практические знания. Предусматривается освоение теоретических знаний по истории города Санкт-Петербурга, изучение особенностей отелей, изучение лексики путешественника.

Занятия в рамках модуля проходят в очном формате.

Электронные ресурсы, используемые при реализации курса внеурочной деятельности «Отель изнутри»:

1. [youtube.com](https://www.youtube.com)
2. vk.com
3. videouroki.net
4. travelline.ru
5. krasivye-mesta.ru/novaya-zelandiya
6. free-books.org/
7. proshkolu.ru
8. nsportal.ru

В условиях режима повышенной готовности реализация программы курса внеурочной деятельности «Отель изнутри», может осуществляться с использованием дистанционных образовательных технологий, с применением электронного обучения.

Тематический план.

Класс	Название модуля	Всего часов	Содержание программы
5 класс	1. Организация работы и самоуправления.	3	Структура работы отеля. Техника безопасности. Службы отеля и их взаимодействие. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение. Деловая переписка. Помощь гостям во время их пребывания в отеле. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле. Необходимый лексический запас английского языка при работе в отеле. Туристская информация. Разработка ВИП-тура. Кассовые операции. Процедура выселения гостей. Распределение номерного фонда.
	2. Забота о госте и навыки межличностного общения.	6	
	3. Процедура бронирования.	5	
	4. Заселение.	4	
	5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.	4	
	6. Продажи услуг.	4	
	7. Управление жалобами.	4	
	8. Процедура выселения.	4	
	Итого:	34	

Учебно-тематический план

№	ТЕМА	Кол-во часов	Характеристика деятельности учащегося
Модуль 1. Организация работы и самоуправления. (3 часа)			
1	Введение в профессию.	1	Изучить информацию о профессии «Администратор отеля».
2	Техника безопасности.	1	Знакомство с техникой безопасности в отеле в разное время года. Работа со схемами эвакуации. Правила использования средств защиты и огнетушителей.
3	Организационная структура отеля.	1	Познакомиться со структурой отеля, его службами. Изучить алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей. Основы правил деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, телефонные переговоры)
Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения. (6 часов)			
4	Туристический Санкт-Петербург.	1	Ознакомиться и уметь рассказать о культурных, исторических и туристических особенностях Санкт-Петербурга.
5	Отели Санкт-Петербурга.	1	Познакомиться с отелями Санкт-Петербурга. Узнать, какие бывают разновидности и категории отелей.
6	Стандарты внешнего вида.	1	Изучить различные формы одежды для работника отеля в разное время года. Формы одежды различных служб отеля.

			Уметь поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам.
7	Межкультурная коммуникация.	1	Основные формы приветствия. Изучить базовую лексику по теме «Отель» на английском языке.
8	Барьеры в коммуникации.	1	Уметь сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности.
9	Этика общения.	1	Научиться предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля, своевременно реагировать на специальные запросы, применять техники вербальной/невербальной коммуникации.
Модуль 3. Процедура бронирования. (5 часов)			
10	Категории номеров.	1	Изучить возможные категории номеров, а также особенности и процедуры распределения категорий номеров.
11	Виды бронирования.	1	Научиться осуществлять различные виды бронирования и уметь использовать различные способы бронирования номерного фонда.
12	Тарифная политика.	1	Уметь осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса. Изучить тарифы и цены для различных категорий номеров.
13	Программное обеспечение в отеле.	1	Познакомиться с различным программным обеспечением, используемым в отелях. Отечественные разработки PMS.
14	Гарантирование и аннулирование бронирования.	1	Способы гарантирования бронирования. Процедуры аннуляции и штрафы за них.
Модуль 4. Заселение. (4 часа)			
15	Процедура заселения.	1	Знать, какие документы необходимы при заселении. Познакомиться с различными видами регистрационных карт.
16	Виды ключей.	1	Изучить виды ключей и уровни доступа в номерной фонд. Процедура выдачи ключей гостям.
17	Профайл гостя.	1	Уметь проводить процедуру идентификации личности гостя, хранить и актуализировать документацию и информацию, касающуюся проживания гостя.
18	Прием и хранение багажа и ценных вещей.	1	Предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер. Условия и правила хранения багажа и ценных вещей.
Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле. (4 часа)			
19	Информирование гостя.	1	Знать возможные предложения для гостя во время его проживания в отеле.
20	Актуальные акции и предложения.	1	Уметь предоставить информацию о действующих акциях и предложениях отеля.
21	Процедура передачи смены.	1	Знать особенности передачи смены. Добавление комментариев к бронированию.
22	Формирование счета гостя.	1	Знать особенности работы с банковскими картами, выдача кассовых документов. Расчет гостя.
Модуль 6. Продажи услуг. (4 часа)			
23	Реклама.	1	Знать и понимать цели рекламной деятельности, используемой отелем.
24	Продвижение и продажи.	1	Знать и понимать роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли отеля.

25	Лояльность.	1	Знать и понимать роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю.
26	Рекламные материалы.	1	Буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт. Создание рекламного буклета.
Модуль 7. Управление жалобами. (4 часа)			
27	Жалобы гостей.	1	Рассмотреть различные жалобы и уметь предоставить различные способы работы с ними. Воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой.
28	Компенсации.	1	Знать и понимать гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.
29	Анализ проблемной ситуации.	1	Уметь демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб.
30	Принципы работы с конфликтами.	1	Уметь задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой, проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность. Обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации.
Модуль 8. Процедура выселения (4 часа)			
31	Процедура выезда.	1	Знать и понимать время выезда, процедуры выставления счетов при выезде, различные типы оплаты. Поздний выезд. Получить обратную связь от гостя.
32	Касса.	1	Прием и хранение денежных средств. Работа с дебетовыми и кредитными картами. Учет любых возмещений ущерба. Оплата дополнительных услуг.
33	Отъезд больших групп.	1	Уметь управлять выездом для больших групп. Знать и понимать ускоренную регистрацию при процедуре отъезда.
34	Подведение итогов.	1	Разыгрывание различных ситуаций в отеле: бронирование, работа с жалобами, конфликтными ситуациями, заселение в номер, оплата счета, выезд.
	Итого:	34	

Методическое и информационное обеспечение учебно-методическое и материально-техническое обеспечение

Список литературы

- Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
- Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.
- Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
- Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.]; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
- Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 386 с.

ЛИСТ КОРРЕКТИРОВКИ
КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

ДАТА		Форма коррекции (объединение тем, и т.п.)	Причина коррекции (болезнь учителя, праздничный день, отмена занятий по приказу)
Занятие, которое требует коррекции (пропущенное по причине)	Занятие, которое со- держит коррекцию		