

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**Городской конкурс методических разработок
по психолого-педагогическому сопровождению
профессионального самоопределения в образовательном учреждении**

**Номинация: «Методическое обеспечение мероприятия профориентационной
направленности»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ
ИНТЕРАКТИВНОГО МАСТЕР-КЛАССА ПО ТЕМЕ
«ПРОЦЕДУРА БРОНИРОВАНИЯ И ЗАСЕЛЕНИЯ ГОСТЯ В ОТЕЛЬ»**

Разработали:

Андреева Татьяна Алексеевна, зав. отделением, преподаватель

Андреева Юлия Александровна, преподаватель

Санкт-Петербург

2018

АННОТАЦИЯ

Методические рекомендации по проведению интерактивного мастер-класса по теме: «Процедура бронирования и заселения гостя в отель» в рамках профориентационных мероприятий составлены:

- на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и 43.02.14 «Гостиничное дело»;
- в помощь преподавателям и мастерам п/о при самостоятельном проведении мастер-класса и включают в себя:
 - рекомендации по материально-техническому обеспечению мастер-класса;
 - структуру интерактивного урока, включающую самооценку умений школьника и рефлексию урока в обеспечение развития представления школьников о специальностях СПО «Гостиничный сервис» и «Гостиничное дело»;
 - роль преподавателя, роли студентов и школьников;
 - перечень необходимого оборудования;
 - образец отчета о проведенном мероприятии (в приложении)
 - анкету участника.

Цель мастер-класса: знакомство школьников:

- с элементами специальностей «Гостиничный сервис» и «Гостиничное дело»;
- с работой в одной из важных служб отеля.

Задачи мастер-класса – ознакомить школьников:

- с профессией портье,
- с оснащением рабочего места портье,
- с трудовыми действиями портье.

Актуальность мастер-класса обусловлена необходимостью своевременного получения «билета в будущее».

Форма организации: коллективная практическая работа.

Материально-техническое оснащение:

стойка портье, МФУ, ПК с программами обслуживания гостей в Excel и АСУ Эдельвейс, энкодер, детектор валют, макет POS терминала, сувенирные деньги, бланки, имитирующие фискальные чеки и слипы, необходимые при проведении расчета с гостями.

Ожидаемые результаты: формирование мотивации учащихся ОУ к получению образования в Колледже

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Мастер-класс, подготовленный преподавателями Колледжа туризма Санкт-Петербурга, является частью программы проведения профориентационных мероприятий отделения «Гостиничный сервис»: на Днях открытых дверей и экскурсиях школьников в колледж.

Идея интерактивного мастер-класса по теме: «Процедура бронирования и заселения гостя в отель» апробирована на конкурсе студентов колледжа, на региональном чемпионате WSR -2016 и 2017 и внедрена в учебный процесс в 2017 - 2018 учебного года.

Участие студентов в проведении мастер-класса способствует популяризации специальностей «Гостиничный сервис» и «Гостиничное дело», подготовку по которым осуществляет отделение «Гостиничный сервис» колледжа.

Данные методические рекомендации составлены в помощь преподавателям и мастерам п/о при самостоятельном проведении интерактивного мастер-класса по теме: «Процедура бронирования и заселения гостя в отель» в рамках специальностей СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» и 43.02.14 «Гостиничное дело» и включают в себя:

- рекомендации по материально-техническому обеспечению мастер-класса;
- структуру интерактивного урока, включающую самооценку умений школьника и рефлексию урока в обеспечение развития представления школьников о специальностях СПО «Гостиничный сервис» и «Гостиничное дело»;
- характеристику роли преподавателя;
- характеристику ролей студентов и школьников;
- перечень необходимого оборудования;
- образец отчета о проведенном мероприятии (в приложении)
- анкету участника.

Работа окажет помощь в создании условий для профессионального общения студентов отделения со школьниками при проведении профориентационных мероприятий.

Рекомендуемое место проведения – учебная мастерская «Гостиница Юность» или учебная аудитория в учебном корпусе.

Цель мастер-класса:

- формирование у школьников (любой возраст) представления о содержании труда профессионалов в сфере гостеприимства, в частности о работе в одной из важных служб отеля
- знакомство школьников со специальностями: 43.02.11 «Гостиничный сервис» и 43.02.14 «Гостиничное дело».

Задачи мастер-класса:

Ознакомить школьников:

- с профессией портье
- с оснащением рабочего места портье
- с трудовыми действиями портье

Актуальность мастер-класса обусловлена необходимостью своевременного получения «билета в будущее».

Метод проведения: коллективная практическая работа.

Материально-техническое оснащение:

Стойка портье, МФУ, ПК с программами обслуживания гостей в Excel и АСУ Эдельвейс, энкодер, детектор валют, макет POS терминала, сувенирные деньги, бланки, имитирующие фискальные чеки и слипы, необходимые при проведении расчета с гостями.

Ожидаемые результаты: формирование мотивации учащихся ОУ к получению образования в Колледже

СЦЕНАРИЙ МАСТЕР-КЛАССА

1. Вступительное слово (2 мин.).
 2. Выдача заданий школьникам (пример задания см. в Приложении 3) и объяснение действий (5 мин.).
 3. Ознакомление школьников с оборудованием стойки портье (3 мин.).
 4. Выполнение любой из перечисленных ниже ситуационных задач *студентами колледжа* при участии школьников в качестве гостей:
 - Бронирование (5 мин.)
 - Оформление размещение гостя (6 мин)
 - Выписка гостя и расчет (6 мин)
 - Решение нестандартных ситуаций (6 мин)
 5. Выполнение этих же заданий *школьниками* под руководством преподавателя и при участии студентов (ситуационные задачи) (10 мин)
 6. Ответы на вопросы (5 мин)
 7. Оформление отзыва/анкеты, форма анкеты см. в Приложении 2 (2 мин).
- Общее время проведения мастер-класса: 35-40 мин.

Порядок проведения работы

Мастер-класс проводится студентами – победителями чемпионата WSR и WSRJunior, обучающимся по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» в количестве 2-х человек (3-й курс и курс «Общеобразовательной подготовки»).

Вступительное слово преподавателя

-Добрый день, уважаемые гости! Мы приветствуем Вас в стенах колледжа. На отделении колледжа «Гостиничный сервис» студенты обучаются по специальности СПО «Гостиничный сервис», с присвоением квалификации менеджер и по специальности «Гостиничное дело» с присвоением квалификации «Специалист по гостеприимству».

В рамках этих специальностей, в соответствии с образовательными стандартами, студенты получают две профессии: портье и горничная. И на этих позициях они могут работать в отеле, уже летом, получая зарплату.

В данный момент мы с Вами находимся в учебном кабинете учебной гостиницы «Юность, где студенты первого курса получают первичный практический опыт работы в службах: «Бронирования» и «Приема и размещения гостей».

Сейчас студенты, победили WSR, проведут мастер - класс и покажут, как действует портье в очень важных службах отеля, быстро и корректно обслуживая гостей, не нарушая требований международных стандартов обслуживания.

Я буду комментировать действия портье и бронииста.

Вам же придется взять на себя роль гостей. И как гость Вы можете задавать любые вопросы студентам (просить их совета, интересоваться достопримечательностями города, спрашивать о погоде и работе за стойкой портье и т.д.), а затем, Вы поменяетесь ролями (Вы будете портье, а студенты – гостями).

Работа за стойкой школьников под руководством студентов и преподавателя.

Информация о чемпионате WorldSkills Russia Juniors для школьников.
Приглашение к участию в чемпионате вместе с преподавателями школы

Ответы студентов на вопросы школьников.

В заключении студенты и преподаватели обращаются к школьникам: «Мы будем рады видеть вас в рядах студентов нашего Колледжа».

Источники

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: утв. Постановлением правительства Рос.Фед. от от 9 октября 2015 г. N 1085//Консультант Плюс: (сайт справочно-правовой системы).-URL:
2. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей: : учеб. для студ. сред.проф. образования/ М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп.- Москва: ИЦ «Академия», 2016.- 304 с.- URL: <http://www.academia-moscow.ru/reader/?id=183601>

**Отчет о проведении профориентационного мероприятия
на отделении «Гостиничный сервис»**

Дата _____ Время _____

Место проведения – _____

Сетевые партнеры (при проведении экскурсии):

ГБОУ СОШ № _____ района – _____ человек (_____ класс)

Цель интерактивного мастер-класса по теме: «Процедура бронирования и заселения гостя в отель»:

- формирование у школьников представления о содержании труда профессионалов в сфере гостеприимства, в частности о работе в одной из важных служб отеля

- знакомство школьников со специальностями: 43.02.11 «Гостиничный сервис» и 43.02.14 «Гостиничное дело».

Мастер-класс студентов «Процедура бронирования и заселения гостя в отель» с профессиональными пробами для школьников

Ответственные за подготовку и проведение профориентационного мероприятия, подготовку студентов:

Преподаватель профессионального модуля _____.

Ответственный за проведение профориентационной работы в отделении _____

Зав. отделением _____

Студенты группы № _____, ФИО _____

АНКЕТА УЧАСТНИКА

Дата _____ школа № ____ Класс _____

Район _____

Ф.И.О. _____

Представленная анкета предназначена для оценки прошедшего мероприятия. Ваши отзывы помогут повысить эффективность нашей работы.

Пожалуйста, поставьте свои оценки, отметив их на шкале:

0 – самая низкая оценка, 10 – самая высокая.

1. Мои знания о специальности «Гостиничный сервис» и «Гостиничное дело» до мероприятия

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Мои знания о специальности «Гостиничный сервис» и «Гостиничное дело» после мероприятия

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Насколько подходит мне работа в отеле

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Насколько мне было интересно на мастер-классе

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Ответьте на вопросы:

1. Заинтересовала ли Вас специальность «Гостиничный сервис»/Гостиничное дело?

2. Заинтересовал ли Вас наш Колледж? _____

3. Хотели бы Вы пройти обучение в колледже по профессии «Специалист по гостеприимству» и участвовать в чемпионате WorldJuniorSkills Russia? _____

4. Если Вы хотите участвовать в чемпионате WorldJuniorSkills Russia по профессии «Специалист по гостеприимству», оставьте свой номер телефона _____

Спасибо за ответы!

Задание для школьника

Задание для школьника включает в себя следующие разделы:

1. Конкретная ситуационная задача
2. Индивидуальное задание для школьника в виде сценария

Пример задания для школьника

Ситуационная задача: «Бронирование услуг размещения по телефону».

Индивидуальное задание школьнику: Вы хотите забронировать номер в отеле для себя и своей сестры (брата)

Примерный сценарий:

Обычным шрифтом обозначены примерные действия портье,

Жирным курсивом – слова школьника. (Затем роли могут меняться)

Звонок по телефону.

Портье отвечает на звонок

-Здравствуйте, я хочу узнать, можно ли забронировать номер в Вашем отеле для меня и моей сестры? Можете дать мне несколько вариантов?

Портье спрашивает имя гостя

-(Назвать свое имя).

Портье уточняет информацию о бронировании

- (Давать информацию только по тем вопросам, о которых упоминает портье: например, двое гостей: 2 взрослых, время заезда – после 18:00).

Портье просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров

- Хорошо, жду

Портье предлагает варианты на интересующие гостя даты.

- (Выбрать любой вариант).

Портье уточняет, будут ли у гостя особые пожелания.

- Есть только одно: это должен быть теплый и светлый номер.

Портье уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (пансион, завтрак, и т.д.).

- Выберите только завтрак.

Портье называет общую стоимость проживания.

- (Соглашается).

Портье уточняет, хотят ли забронировать номер.

- Да.

Портье уточняет контактную информацию гостя

- (Давать информацию только по тем пунктам, о которых упоминает администратор. Назвать свое имя, номер телефона и адрес эл. почты).

Портье информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования

- Да, я читал(а) на сайте.

Портье спрашивает, желает ли гость гарантировать бронирование.

- Нет, мы прибудем вовремя (оплачивать заранее Вы не планируете) Или, если обслуживание не понравилось, откажитесь от бронирования

Портье либо повторяет всю информацию, которая касается бронирования, либо прощается.

- Спасибо.

Портье спрашивает, может ли он чем-то помочь.

Можете спросить о чем угодно. Спасибо

Портье благодарит гостя за звонок и заканчивает разговор.

- (Прощаетесь)

Аналогичные сценарии разработаны для ситуационных задач «Решение нестандартных ситуаций» и «Выписка гостя и расчет».

Санкт-Петербургское государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА»

Колледж туризма приглашает учащихся школ на курсы ПОДГОТОВКИ К чемпионату WorldSkills Russia Juniors по компетенции «Администрирование отеля».

Программа WorldSkills Russia Juniors - это программа профессиональной подготовки и профориентации школьников.

Цель программы: Создание новых возможностей освоения школьниками современных и будущих профессий.

Юниорские чемпионаты WorldSkills позволяют:

- ✓ попробовать свои силы в конкретной специальности,
- ✓ получить достоверную информацию о специальности через получение первичного опыта,
- ✓ увидеть перспективы карьерного роста.

Региональные **WorldSkills Russia Juniors** чемпионаты проходят по всей стране. Победители региональных чемпионатов будут участвовать в Национальном чемпионате, который проходит ежегодно.

Победитель в Национальном чемпионате будет участвовать в европейском первенстве.

В 2017 году:

- российские школьники впервые представляли Россию на первом международном чемпионате WorldSkills Juniors в Абу-Даби.
- учащийся школы № 129 и студены общеобразовательной подготовки Колледжа Туризма СПб успешно выступили на региональном чемпионате WorldSkills Russia Juniors по компетенции «Администрирование отеля» в Санкт – Петербурге. Экспертами чемпионата являлись представители отелей, школы и колледжа.

Второй этап регионального чемпионата WorldSkills Russia Juniors по компетенции «Администрирование отеля» в Санкт – Петербурге проведен в ноябре 2018 года. Кроме участников традиционной возрастной группы 16 лет и старше, во второй раз в чемпионате приняли участие юниоры 14-16 лет, и впервые школьники 12-14 лет и 10-12 лет.

Если Вам от 10 до 16 лет,

то мы предлагаем попробовать свои силы в освоении компетенции «Администрирование отеля».

В этом случае Вам предстоит выполнить следующие конкурсные задания:

1. Провести телефонные переговоры при бронировании;
2. Оформить заселение гостей;
3. Составить деловое письмо в ответ на запрос гостя;
4. Оказать помощь гостям во время их пребывания в отеле;
5. Найти выход из не стандартной ситуации, связанной с гостем отеля;
6. Рассказать гостям отеля о достопримечательностях города, предложить удобный маршрут с использованием общественного транспорта;
7. Разработать программу пребывания гостей в Санкт-Петербурге;
8. Принять оплату услуг;
9. Закрывать рабочую смену в отеле

Курсы подготовки к чемпионату начнутся в сентябре 2018 года.

Контактный телефон: 8(921)756-57-31

Преподаватель отделения «Гостиничный сервис» Пермякова Елена Владимировна

По вопросам участия в соревнованиях **WorldSkills Russia Juniors по другим компетенциям** обращайтесь в региональные координационные центры или непосредственно к специалистам Союза «Молодые профессионалы (WorldSkills Russia)», отвечающим за развитие этого направления.

**НОМИНАЦИЯ:
«МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ
ПРОФОРИЕНТАЦИОННОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ»**

Центр профориентации «Вектор»: Мастер-класс со школьниками – март 2018 год



Центр профориентации «Вектор»: Мастер-класс со школьниками – февраль 2019 год





Правительство Санкт-Петербурга Комитет по образованию
Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя
общеобразовательная школа № 102 Выборгского района Санкт-Петербурга
194214, Санкт-Петербург, ул. Поклонногорская, д.17/2, литера А тел./факс 293-45-75, 293-45-74

Районный центр профориентации учащихся

Рецензия

На методические рекомендации по проведению интерактивного мастер-класса по теме «Процедура бронирования и заселения гостя в отель» в рамках профориентационных мероприятий, составлен на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

Методические разработки Андреевой Т.А. (зав. отделением, преподаватель Колледжа туризма и гостиничного сервиса Санкт-Петербурга) и Андреевой Ю.А. (преподаватель Колледжа туризма и гостиничного сервиса Санкт-Петербурга) демонстрируют высокий уровень профессиональной подготовки и нестандартного подхода авторов к образовательному процессу, обмену опытом, передачи знаний и навыков по данному профилю подрастающему поколению. Работа имеет прикладное значение и оказывает помощь в создании условий для профессионального общения студентов отделения со школьниками при проведении профориентационных мероприятий. Равноправное общение на уровне «студент-школьник» предполагает более свободные и комфортные условия для осуществления работы такого типа. В рамках данного мастер-класса учащийся не только знакомится с профессией, но и приобретает конкретные навыки профессии (проходит профессиональные пробы), что является важным фактором при построении профессионального маршрута старшеклассника. Данная методическая разработка поможет расширить спектр возможностей и позволит разнообразить формы профориентационной работы со школьниками.

В рамках работы городской опытно-экспериментальной площадки «Проектирование образовательного процесса общеобразовательного учреждения для обеспечения профориентации обучающихся основной школы в системе среднего профессионального образования» данные методические рекомендации очень своевременны и актуальны.

Директор ГБОУ школа № 102

Ципляева О.Н.

Исп: методист районного центра профориентации
учащихся Выборгского района
Тамара Евгеньевна Бойцова.
Тел/факс: 554-47-92
8911-292-89-77
e-mail: mumu124@mail.ru

