**Министерство образования, науки и молодежной политики**

**Краснодарского края**

Государственное бюджетное образовательное учреждение

дополнительного профессионального образования

**«Институт развития образования» Краснодарского края**

(ГБОУ ИРО Краснодарского края)

**ОДОБРЕНО**

учебно-методическим объединением   
в системе общего образования

Краснодарского края

Протокол заседания от 25.06. 2018 г. № 4

**Программа**

«**Сервис и туризм**»

профориентационного курса для учащихся 8-9 классов

Краснодар, 2018

Рецензенты:

Шумилова Елена Аркадьевна, д.п.н., доцент, профессор кафедры управления образовательными системами ГБОУ ИРО Краснодарского края;

Горбачева Диана Александровна, д.п.н., профессор, заведующий кафедрой туризма Краснодарского государственного института культуры;

Кулишов Владимир Валентинович, к.п.н., доцент кафедры общей и социальной педагогики ФППК КубГУ.

Программа «Сервис и туризм» профориентационного курса для учащихся 8-9 классов. – Краснодар: ГБОУ ДПО «Институт развития образования» Краснодарского края. – 13 с.

Авторы-разработчики:

Козлова Т.В., старший преподаватель кафедры управления образовательными системами ГБОУ ИРО Краснодарского края;

Лаврентьева М.Ю., старший преподаватель кафедры управления образовательными системами ГБОУ ИРО Краснодарского края;

Ларина О.М., старший преподаватель кафедры управления образовательными системами ГБОУ ИРО Краснодарского края;

Яковлева Н.О., д.п.н., профессор, заведующий кафедрой управления образовательными системами ГБОУ ИРО Краснодарского края

Программа «Сервис и туризм» является компонентом профориентационного курса для учащихся 8-9 классов и направлена   
на первичное ознакомление с особенностями отрасли сервиса и туризма, возможностями получения образования специалистов этой сферы деятельности, профессиональными требованиями к специалистам и спецификой их труда.

**Содержание**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  |
| **1.** | **Общая характеристика программы** | | **4** |
| **2.** | **Содержание программы** | | **5** |
| 2.1 | Учебный план | **5** |
| 2.2 | Рабочая программа | 5 |
| **3.** | **Условия реализации программы (организационно-педагогические)** | | **9** |
| 3.1. | Материально-технические условия | 9 |
| 3.2. | Учебно-методическое и информационное обеспечение программы | 9 |
| **4.** | **Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)** | | **9** |
| **5.** | **Кадровые условия** | | **10** |
| **6.** | **Список литературы** | | **11** |

1. **Общая характеристика программы**

Интенсивное развитие сферы сервиса и туризма, ее значение для экономики страны и региона, а также острая потребность в непрерывном воспроизводстве мотивированных кадров, ориентированных на повышение качества услуг и развитие отрасли в целом, требует внимания к профессиональной подготовке специалистов, которая должна начинаться со школы, с профориентационной работы, раскрывающей специфику и общее содержание деятельности специалистов сферы сервиса и туризма, формирующей к ней интерес и стремление подрастающего поколения связать профессиональную жизнь с данным видом труда.

Для Краснодарского края, являющегося российским лидером на рынке туристских услуг, оказывается особенно важным ввести в профориентационную работу со школьниками предметную линию сервиса и туризма. Она должна носить массовый характер, реализовываться во всех общеобразовательных организациях и знакомить учащихся с особенностями этой профессиональной сферы, поскольку многие из них в будущем именно с ней могут связать свою жизнь.

Предлагаемая дополнительная общеобразовательная программа нацелена на оказание методической помощи педагогам в осуществлении профориентационной работы по направлению «Сервис и туризм» и первичном ознакомлении школьников с особенностями данной профессиональной сферы. Программа разработана на основе требований Федеральных государственных образовательных стандартов основного общего образования, а также профессионального стандарта «Педагог», утвержденного приказом Минтруда России № 544н от 18 октября 2013 г.

Реализация данной программы рекомендуется в первой или четвертой четверти учебного года.

**1.1. Цель реализации программы**

Целью дополнительной общеобразовательной программы является формирование у школьников первоначальных представлений об особенностях сферы сервиса и туризма в целом и ее состоянии в Краснодарском крае, видах профессий и способах их получения, а также оценивание сформированности индивидуальных качеств учащихся и их предрасположенности к работе в данной индустрии в будущем.

**1.2. Планируемые результаты обучения**

По окончании освоения программы школьник должен

1. **знать:**

* особенности сферы сервиса и туризма;
* возможности и состояние сферы сервиса и туризма в Краснодарском крае;
* виды предприятий туристкой сферы;
* виды сервисных услуг;
* особенности работы предприятий сервиса и туризма;
* виды профессий сферы сервиса и туризма;
* способы получения профессионального образования для работы в индустрии сервиса и туризма;
* требования к специалистам сферы сервиса и туризма;

1. **уметь:**

* выделять ценности профессиональной деятельности в сфере сервиса и туризма;
* выделять ключевые действия специалистов сферы сервиса и туризма;
* соотносить собственные возможности с требованиями профессии;

1. **владеть:**

* опытом восприятия профессиональной деятельности специалистов сферы сервиса и туризма;
* отдельными приемами профессиональной самодиагностики.

**1.3. Категория слушателей**

К освоению дополнительной общеобразовательной программы, допускаются школьники 8-9 классов в рамках профориентационной работы образовательной организации.

**1.4. Трудоемкость обучения**

3 часа: очное обучение.

**1.5. Форма обучения**

Очная.

# **2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

# **2.1. Учебный план**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование  учебных тем | В том числе  по видам занятий | | | Всего, час | Форма контроля |
| Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа |
|  | Современные профессии сферы сервиса и туризма, возможности их получения и перспективы карьерного роста | 1 |  |  | 1 |  |
|  | Экскурсия на предприятие индустрии сервиса и туризма |  | 1 |  | 1 |  |
|  | Тестирование обучающихся на соответствие личностных качеств требованиям к специалистам сферы сервиса и туризма |  | 1 |  | 1 | анкетирование |
|  | Всего: | **1** | **2** |  | **3** |  |

**2.2. Рабочая программа**

**Тема 1: Современные профессии сферы сервиса и туризма, возможности их получения и перспективы карьерного роста (1 час)**.

*Форма*: интерактивная лекция – 1 час.

*Литература*:

основная: 2, 8, 10, 11, 15;

дополнительная: 1, 2, 3, 4, 7, 8.

*Кейс к теме 1*: информационные материалы; видеоматериалы.

|  |
| --- |
| *Методические рекомендации*:  Тема 1 реализуется в форме обзорной лекции, предусматривающей представление учителем материала с использованием содержания Кейса к теме 1 в следующей логике:   1. значение туристской сферы для экономики страны; 2. общая характеристика курортно-туристского потенциала Краснодарского края; 3. современные профессии и карьера в сфере сервиса и туризма; 4. требования к личностным качествам специалистов сферы сервиса и туризма; 5. возможности получения образования специалистов сервиса и туризма.   Информационные блоки лекции должны сопровождаться видеоматериалами, включенными в Кейс к теме 1.  По усмотрению учителя информационные материалы могут быть дополнены данными, связанными с особенностями территорий проживания в формате презентации.  Рекомендуется проведение лекции в интерактивном режиме, предусматривающем:   * постановку вопросов школьникам, что позволит обеспечить двусторонность коммуникации; * привлечение учащихся на этапе подготовки лекции к ее разработке и предоставление им возможности выступить с краткими сообщениями, делая школьников соучастниками данного образовательного события; * введение в лекцию небольших практических заданий на обобщение, формулировку выводов, актуализацию имеющегося жизненного опыта.   Продуктивным является привлечение школьников к разработке лекции в части обоснования значения индустрии сервиса и туризма для страны и края, характеристике курортно-туристского потенциала Краснодарского края, выделении индивидуальных особенностей специалистов данной индустрии. |

**Тема 2: Экскурсия на предприятие индустрии сервиса и туризма (1 час)**.

*Форма*: практическое занятие – 1 час.

*Литература*:

основная: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 16;

дополнительная: 5, 6.

*Кейс к теме 2*: примерный план экскурсии (для реальной ознакомительной экскурсии на предприятия сервиса и туризма), презентация (для виртуальной ознакомительной экскурсии).

|  |
| --- |
| *Методические рекомендации*:  Тема 2 предусматривает обязательную экскурсию на предприятие индустрии сервиса и туризма (турбюро / гостиница / предприятие общественного питания) при наличии этих предприятий в муниципалитете.  До начала экскурсии учитель должен выполнить следующие организационные процедуры:   * согласовать время, программное содержание экскурсии с руководителем предприятия, а также познакомиться со специалистом, который будет проводить экскурсию, и определить наполнение наглядного и раздаточного материала (по возможности); * посетить предприятие с целью оценки санитарно-гигиенических условий и безопасности нахождения детей; * определить место и способы размещения школьников, чтобы каждому было удобно осуществлять наблюдение в рамках экскурсии; * оповестить руководство школы и родителей школьников (или законных представителей) о дате и времени проведения экскурсии; * предупредить школьников о проведении экскурсии; * при необходимости согласовать использование транспорта для доставки учащихся к месту проведения экскурсии.   Экскурсия проводится представителем предприятия.  В начале экскурсии необходимо в обязательном порядке:   * провести инструктаж по технике безопасности; * донести до учащихся цели и задачи экскурсии, обосновать ее значимость; * познакомить школьников с регламентом проведения экскурсии; * пояснить ученикам, как и что они должны зафиксировать в ходе экскурсии (записи, фотосъемка и др.) и на какие вопросы получить ответы.   В рамках экскурсии необходимо организовать показ предприятия, рассказать об особенностях и условиях работы, о специалистах и требованиях к ним, а также рекомендуется познакомить школьников с базовыми приемами профессиональной деятельности специалистов в виде кратких мастер-классов. В рамках таких мастер-классов следует предусмотреть участие школьников в имитационных играх с элементами профессиональных проб. Для школьников, заинтересовавшихся презентованными в рамках экскурсии профессиями, целесообразно дать контактную информацию и список литературы для самостоятельного изучения.  При наличии возможности посещения гостиницы, в которой имеется ресторан или кафе, в рамках экскурсии стоит посетить оба предприятия.  В случае отсутствия таких предприятий в муниципалитете, рекомендуется организовать экскурсию в ближайшей территории с доставкой школьников, либо провести виртуальную экскурсию с использованием предлагаемой презентации (Кейс к теме 2). |

**Тема 3: Тестирование обучающихся на соответствие личностных качеств требованиям к специалистам сферы сервиса и туризма (1 час)**.

*Форма*: практическое занятие – 1 час.

*Литература*: 12, 13, 14.

*Кейс к теме 3*: тесты.

|  |
| --- |
| *Методические рекомендации*:  Тема 3 предусматривает диагностику сформированности у школьников профессионально значимых для сферы сервиса и туризма личностных качеств, к которым относятся толерантность, коммуникабельность, внимательность, неконфликтность, стрессоустойчивость, эмпатийность, доброжелательность, пунктуальность и др.  В силу ограниченности времени на проведение диагностики рекомендуется   * в аудитории провести на выбор 1-2 теста (в зависимости от объема тестовых вопросов); * дать инструктивные рекомендации по выполнению остальных тестов для домашнего выполнения.   С целью обеспечения конфиденциальности и получения честных ответов тестирование на сформированность личностных качеств следует проводить анонимно при самостоятельном подсчете школьниками результатов теста. В случае содержательно объемных вопросов, тестового ключа или итоговых характеристик для более продуктивного использования учебного времени следует подготовить электронную презентацию с указанными компонентами теста.  Учителю следует заранее оценить время, необходимое для выполнения теста, учитывая возраст учащихся, уровень их развития и сформированности умений осмысленного чтения, опыт участия в тестировании.  В ходе проведения тестирования учитель должен:   * обосновать необходимость тестирования; * ознакомить школьников с инструкцией по выполнению тестовых заданий и удостовериться в том, что инструкция понята правильно; * создать ситуацию спокойного и самостоятельного выполнения тестовых заданий учащимися (без помощи, подсказок и списывания ответов); * подвести итог и показать учащимся пути и средства устранения выявленных недостатков через самообразование и самовоспитание.   В завершение реализации Программы «Сервис и туризм» рекомендуется провести письменный опрос в соответствии с вопросами анкеты (п. 4 Программы) и подвести итог о значении сферы сервиса и туризма, ее возможностях для жителей Краснодарского края и заинтересованности школьников в получении профессии для работы в данной индустрии.  Продуктивным является выполнение учебных проектов по материалам Программы «Сервис и туризм», связанных с обобщением информации, разработкой туристских маршрутов, составлением гастрономических карт, созданием каталога сервисных услуг и др.  Продуктивным является привлечение родителей школьников (или их законных представителей) как в проектной деятельности, так и в процессе реализации Программы в целом. |

**3. Условия реализации программы**

**(организационно-педагогические)**

**3.1. Материально-технические условия**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса определяется требованиями по каждой конкретной учебной теме, а также требованиями к современной общеобразовательной организации.

Материально-техническое обеспечение должно соответствовать действующим санитарно-техническим нормам, обеспечивать проведение всех видов учебных занятий и предусматривать наличие компьютера с аудиоколонками, мультимедийного проектора, проекционного экрана или интерактивной доски.

**3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

Учебно-методическое обеспечение Программы включает совокупность рекомендованных литературных источников, комплекс материалов кейсов к темам (информационные материалы, видеоматериалы, электронные презентации, диагностические материалы).

Организация обучения по Программе возможна в открытой информационной среде. Ее содержание ориентировано на организацию познавательной деятельности с использованием ИКТ и ресурсов локальной сети. Использование информационно-коммуникационных технологий должно приводить к значительному расширению информационного поля обучаемых, включая их родителей, развитию их ИКТ-компетентности.

**4. Оценка качества освоения программы**

**(формы аттестации, оценочные и методические материалы)**

**Выходная диагностика: анкетный опрос**

**АНКЕТА**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, имя учащегося)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Класс)

|  |  |
| --- | --- |
| *Инструкция*: | * ответить на вопросы анкеты, отметив выбранный вариант любым символом; * при выборе предпоследнего варианта ответа на второй вопрос вписать наименование интересующей профессии |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Заинтересовала ли тебя сфера сервиса и туризма как область будущей профессиональной деятельности? | |
|  |  | Да |
|  |  | Нет |
|  |  | Не знаю |
| 2. | Какая профессия сферы сервиса и туризма для тебя наиболее интересна? | |
|  |  | Администратор гостиницы |
|  |  | Бармен |
|  |  | Гид |
|  |  | Аниматор |
|  |  | Официант |
|  |  | Менеджер по туризму |
|  |  | Дворецкий |
|  |  | Консьерж |
|  |  | Хостес |
|  |  | (другая; вписать название другой профессии) |
|  |  | Никакая не интересна |
| 3. | Как ты оцениваешь свои личностные качества? | |
|  |  | Соответствуют требованиям к профессиям сферы сервиса и туризма |
|  |  | Соответствуют частично требованиям к профессиям сферы сервиса и туризма |
|  |  | Не соответствуют требованиям к профессиям сферы сервиса и туризма |
| 4. | Хотел бы ты получить образование по специальностям сферы сервиса и туризма? | |
|  |  | Да, высшее |
|  |  | Да, среднее профессиональное |
|  |  | Нет |

**5. Кадровые условия**

Реализацию дополнительной общеобразовательной программы осуществляет учитель, имеющий опыт педагогической деятельности, обладающий профессиональными компетенциями, соответствующими требованиям профессионального стандарта «Педагог», в том числе в области организации профориентационной работы.

**6. Список литературы**

**6.1. Основная литература**

1. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма / А.С. Баранов, И.А. Бисько. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 384 c.
2. Биржаков, М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – СПб.: Издательский торговый дом «Герда», 2006. – 192 с.
3. Гаврилова, А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы / А.Е. Гаврилова. – М.: Academia, 2012. – 256 c.
4. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр, Инфра-М, 2011. – 400 c.
5. Джум, Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учеб. пособие / Т.А. Джум. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015. – 368 с.
6. Джум, Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учеб. пособие / Т.А. Джум, Г.М. Зайко. – М.: Магистр, Инфра-М, 2015. – 528 c.
7. Константинов, Ю.С. Педагогика школьного туризма: учеб.-метод. пособие / Ю.С. Константинов, В.М. Куликов. – 2-е изд. – М.: ФЦДЮТиК, 2006. – 208 с.
8. Косолапов, А.Б. География российского внутреннего туризма / А.Б. Косолапов. – М.: КноРус, 2010. – 341 c.
9. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КноРус, 2016. – 294 c.
10. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие / О. Т. Лойко. – М.: ИЦ «Академия», 2008. – 304 с.
11. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного облуживания: учебник / И.Ю. Ляпина. – М.: «Академия», 2011. – 208 с.
12. Сборник психологических тестов. Часть I: пособие / Сост. Е.Е. Миронова. – Мн.: ЭНВИЛА, 2005. – 155 с.
13. Сборник психологических тестов. Часть II: пособие / Сост. Е.Е. Миронова. – Мн.: ЭНВИЛА, 2006. – 146 с.
14. Сборник психологических тестов. Часть III: пособие / Сост. Е.Е. Миронова. – Мн.: ЭНВИЛА, 2006. – 120 с.
15. Семенова, Л.В. Профессии сферы туризма и гостеприимства: учеб.-метод. пособие к тренингу для специалистов детских учреждений для детей-сирот. – Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2009. – 100 с.
16. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496 c.

**6.2. Дополнительная литература**

1. Александрова, А. Ю. Международный туризм: учебник / А.Ю. Александрова. – М.: КноРус, 2016. – 460 c.
2. Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник / Л.В. Баумгартен. – М.; СПб.: Питер, 2015. – 340 c.
3. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – М.: Форум, 2013. – 176 c.
4. Косолапов, А.Б. Менеджмент в туристической фирме: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КноРус, 2016. – 258 c.
5. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности / Т.Г. Неретина. – М.: Флинта, 2014. – 786 c.
6. Пищулов, В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / В.М. Пищулов. – М.: ИЦ «Академия», 2010. – 240 с.
7. Сивчикова, Т.Ю. Индустрия гостеприимства / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: Дашков и Ко, Альтэк, 2010. – 272 c.

**6.3**. **Интернет-ресурсы**

1. Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации: <http://economy.gov.ru/minec/main>

2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму: <http://www.russiatourism.ru/>

3. Страница Департамента развития малого и среднего предпринимательства и конкуренции Министерства экономического развития Российской Федерации: <http://economy.gov.ru/minec/about/structure/depMB/>

4. Научная электронная библиотека: http:// [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

5. Научная электронная библиотека: http:// [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

**6.4. Электронные образовательные ресурсы**

1. [http://www.mon.gov.ru/](http://минобрнауки.рф/) – Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации;
2. <http://www.edu.ru/>  – Федеральный портал «Российское образование»;
3. <http://window.edu.ru/>  – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»;
4. <http://fcior.edu.ru/>  – Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов;
5. <http://www.ed.gov.ru/>  – Федеральное агентство по образованию (Рособразование);
6. <http://www.school-collection.edu.ru/>   – Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (ЦОР);
7. <http://www.o-urok.ru/>  – Сайт «Открытый урок»;
8. <http://www.ndce.edu.ru/>  – Каталог учебных изданий для общего образования;
9. <http://www.ict.edu.ru/>  – Федеральный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании»;
10. <http://katalog.iot.ru/>  – Каталог образовательных ресурсов сети Интернет.