

## **План-конспект учебного занятия**

### **План-конспект учебного занятия**

**преподавателя БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»**

**Шершнёвой Елены Васильевны**

**по ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)**

**МДК 05.02 Выполнение работ по профессии 25627 Портье**

**по специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

**Дата проведения учебного занятия: 23.10.2020 г.**

**Время, отведенное на учебное занятие: 60 минут.**

**Тема учебного занятия: «Ведение телефонных переговоров в гостинице.  
Бронирование по телефону»**

**Вид учебного занятия: урок. Тип урока: комбинированный.**

**Цель урока:** формирование у студентов компетентности в области ведения телефонных переговоров в условиях предприятия гостиничного сервиса.

#### **Задачи урока:**

##### ***образовательные:***

- актуализировать теоретические знания студентов о деятельности администратора;
- обеспечить усвоение студентами сущности понятия «телефонный этикет»;
- формировать у студентов знания в области ведения деловой беседы по телефону;
- продолжить работу по формированию у студентов умений составлять план-конспект лекции и пользоваться им;
- продолжить работу по формированию умений в сфере деятельности администратора гостиничного предприятия;
- продолжить работу по обучению студентам основам самооценки;

##### ***воспитательные:***

- создать условия, обеспечивающие воспитание у обучающихся интереса к будущей специальности;
- обеспечить условия по формированию сознательной дисциплины и норм культуры поведения у студентов;
- способствовать формированию у обучающихся культуры взаимоотношений при работе с гостями гостиницы;
- содействовать развитию эстетического вкуса, культуры речи;
- продолжить работу по воспитанию культуры общения обучающихся профессиональной образовательной организации;

##### ***развивающие:***

- развивать познавательный интерес к изучению МДК05.02 Выполнение работ по профессии 25627 Портье

- создать условия для развития аналитических способностей студентов таких как умение анализировать, сопоставлять, сравнивать, делать выводы;
- продолжить работу по развитию памяти, творческого воображения, внимания, наблюдательности обучающихся;
- содействовать развитию самостоятельности, ответственности студентов.

**Форма педагогической работы, используемая на уроке:** фронтальная, групповая, элементы индивидуальной.

**Методы работы на уроке:** рассказ, объяснение, беседа, метод иллюстрации, упражнение, дидактическая игра, деловая игра.

**Оборудование:**  
**для педагога:**

- мультимедийный комплекс (персональный компьютер, проектор, экран), презентация «Ведение телефонных переговоров в гостинице»; видео фильм о бронировании гостиничных услуг (стандарты Вордскилс)

**для обучающихся:**

- раздаточный материал «Письменный опрос студентов по теме «Деятельность администратора гостиницы», «Дидактическая игра «Следует / не следует»;
- оборудованная стойка Reception ;
- простые карандаши, бланки оценки, листы для рефлексии.

**Информационные источники.**

1. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 304 с.
2. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.
3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 208 с.
4. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для проф. образования / И.Ю. Ляпина. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 208 с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. – 304 с.
6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. – 352 с.

### Подготовка к уроку.

1. Подготовка плана-конспекта учебного занятия на тему «Ведение телефонных переговоров в гостинице», мультимедийной презентации, раздаточного материала. Организация пространства учебного занятия.
2. Формулировка домашнего задания студентам – актуализация изученного материала на тему «Деятельность администратора гостиницы» для выполнения тестового задания.
3. Подготовка необходимых материалов и инструментов к учебному занятию (простые карандаши, бланки оценки, листы для рефлексии).

### План урока

| № п/п | Этапы мероприятия                             | Содержание этапов мероприятия   | Время, мин. |
|-------|---|---|-------------|
| 1     | 2   | 3   | 4           |
| 1     | Организационный момент                        | Приветствие участников, проверка готовности студентов и кабинета к уроку  | 2           |
| 2     | Актуализация изученного материала             | Письменный опрос студентов по теме предыдущего урока  | 4           |
| 3     | Сообщение темы, цели и задач учебного занятия | Представление темы урока, цели и основных задач урока   | 5           |
| 4     | Изучение нового материала                     | I Рассказ, объяснение преподавателем нового учебного материала с опорой на наглядность.<br>4.1. Понятие телефонного этикета.                            | 20          |
|       |   | 4.2. Правила ведения телефонных переговоров в гостинице.<br><br>II Просмотр видеосюжета о правилах бронирования по телефону                             | 10          |
| 5     | Первичное закрепление полученных знаний       | Демонстрация студентами диалога по бронированию гостиничных услуг телефону, групповая взаимооценка выполненной работы студентами                        | 10          |
| 6     | Подведение итогов урока                       | Формулировка вывода.<br>Оценка работы обучающихся.<br>Педагогическая рефлексия (обратная связь)   | 3           |
| 7     | Формулировка домашнего задания                | Сообщение домашнего задания.<br>Инструктаж к выполнению домашней учебной самостоятельной работы. Обратная связь.<br>Запись информации в рабочие тетради | 3           |

## **Конспект внеурочного мероприятия**

### **1. Организационный момент.**

*Приветствие участников учебного занятия, проверка готовности студентов и учебного кабинета к уроку.*

*Представление общего замысла учебного занятия.*

- Добрый день, уважаемые студенты! Присаживайтесь. Мы продолжаем наши учебные занятия в рамках междисциплинарного курса «Портье». Кто сегодня отсутствует?

*Визуализация готовности студентов и учебного кабинета к уроку.*

*Рапорт дежурного.*

### **2. Актуализация изученного материала.**

*Письменный опрос студентов по теме предыдущего урока. Проводится тестовый опрос студентов по теме «Деятельность администратора гостиницы» (см. приложение 1).*

- [Слайд 1] (см. приложение 2) Уважаемые студенты! Прежде чем нам обозначить тему и сформулировать задачи нашей работы сегодня, мы предлагаем вспомнить тот учебный материал, который Вы изучали на предыдущих этапах обучения. [Слайд 2] Вашему вниманию предлагается тест, состоящий из 5 вопросов. Время для выполнения тестового задания 2 минута.

- [Слайд 3] Время, отведенное на выполнение тестового задания, подошло к концу. Сейчас обменяйтесь, пожалуйста, с соседом вашими тестами и осуществите проверку. Ключ к тесту представлен на слайде. Итак, за 5 правильных ответов вы можете поставить отметку «отлично», за 4 – отметку «хорошо», за 3 – отметку «удовлетворительно», менее 3 правильных ответов – отметка «неудовлетворительно» [Слайд 4].

- Уважаемые студенты, поднимите, пожалуйста, руки у кого оценка «5», «4», «3», «2». После нашего учебного занятия не забудьте оставить ваши работы на моём столе.

- Благодарю вас уважаемые студенты за хорошую подготовку к учебному занятию. Мы готовы перейти к формулировке темы и задач учебного занятия.

### **3. Сообщение темы, цели и задач учебного занятия.**

*Представление темы урока, цели и основных задач урока*

- Только что мы с вами вспомнили о том, кто такой администратор гостиницы и какой деятельностью он занимается. Сегодня на уроке мы с вами рассмотрим одно из направлений деятельности администратора. Внимание на экран. **(предлагается к**

*просмотру видеоролик*). Как вы думаете, о чем мы с вами сегодня будем говорить? И какова цель нашего урока? *(предполагается ответ студентов)*

- [Слайд 5] Тема нашего занятия **«Ведение телефонных переговоров в гостинице. Бронирование гостиничных услуг по телефону»**. В рамках нашей работы сегодня мы рассмотрим понятие телефонного этикета. Также предметом наших размышлений будут требования, предъявляемые к ведению телефонных переговоров в гостинице.

- [Слайд 6] Исходя из этого, можно сформулировать следующие цель и основные задачи нашей работы. Прошу вас обратить внимание на экран. *(Далее преподаватель знакомит студентов с задачами, планом лекции, оформляются соответствующие записи в рабочую тетрадь)*.

- Уважаемые студенты! Будут ли у Вас вопросы по формулировкам задач урока? Приступаем к изучению нового материала.

- Ведение телефонных переговоров в гостинице является составной частью деятельности администратора гостиницы. Умение правильно вести диалог по телефону имеет большое значение для отеля. Давайте же разберемся в этом вопросе.

#### **4. Изучение нового материала.**

*Рассказ, объяснение преподавателем нового учебного материала с опорой на наглядность.*

##### **4.1. Понятие телефонного этикета.**

- Искусство ведение телефонных переговоров – важнейшее профессиональное умение делового человека. Часто телефонный разговор с сотрудником отдела продаж, бронирования, приёма и размещения является первым знакомством с гостиницей, и на его основе формируется устойчивое эмоциональное впечатление об отеле. Раздражительный тон, грубые выражения, неправильное произношение, отсутствие интереса к собеседнику навсегда оттолкнут человека от данной гостиницы. И, наоборот, умение повлиять на собеседника в желаемом направлении, оставить наилучшее впечатление об отеле. Не видя своего собеседника и впервые его услышав, можно сказать много ненужных, обидных или непонятных слов. Но если вы преследуете цель быть правильно понятым и обрести доверие у собеседника, вам поможет речевой этикет телефонных разговоров.

- [Слайд 7] **Телефонный этикет** – это составная часть культуры общества, своеобразный ритуал, который выражается в детально разработанных правилах ведения беседы по средствам телефона.

- Этикет телефонного общения – это навык, который приобретается путем постоянных тренировок. На свете очень мало людей, которым от природы дано умение убеждать собеседника, находясь по разные стороны одного города, региона, страны и даже зарубежья. И прежде чем вы снимете трубку для очередной беседы, учитесь говорить так, как этого требует телефонный этикет [Слайд 8]:

– **Приветствие.** Характер будущего разговора очень сильно зависит от того, как пройдет процедура приветствия. Лучше всего представиться, назвать свою гостиницу и уточнить, как обращаться к собеседнику и есть ли у него время на

беседу. Чем чаще вы будете называть его по имени, тем более доверительной получится беседа.

– **Предмет разговора.** После приветствия старайтесь сразу перейти к предмету разговора. Исключением могут стать лишь постоянные гости, с которыми за долгое время общения уже сложились приятельские отношения.

– **Интонация и тембр речи.** Ваш голос должен быть низким, отчетливым и достаточно громким. С другой стороны, важным правилом при общении с человеком на том конце провода должна быть улыбка. Пусть ваш собеседник ее не увидит, но он обязательно ощутит дружелюбную интонацию, которая поднимет его настроение и направит разговор в позитивное русло.

– **Скорость речи.** Если вы привыкли говорить быстро, то в телефонном разговоре темп речи лучше сменить на медленный, ровный и уверенный голос.

– **Вежливость** – еще один залог правильного телефонного этикета. Фразы «Будьте добры», «Если вас не затруднит», «Благодарю вас за то, что смогли уделить время», никогда не будут лишними.

– **Умение слушать.** Если вам звонит гость, важно выслушать собеседника, установить с ним контакт (выразить свое сожаление или согласиться с его мнением) и предложить план выхода из ситуации. Примером ответа может стать такая фраза: «Я понимаю вашу проблему. Давайте поступим следующим образом...». Ваш голос при этом должен быть решительным и уверенным.

– **Конец разговора.** Заканчивая разговор с гостем, не забывайте попрощаться. Очень часто, узнав необходимую информацию, люди просто бросают трубку. При этом у второго собеседника сразу же исчезает любое желание общаться с таким человеком еще раз.

- Это лишь некоторые части беседы по телефону, которые важно знать каждому, кто так или иначе связан узами телефонного общения.

- [Слайд 9] А сейчас предлагаю вам подумать над этими составляющими телефонного этикета и привести конкретные примеры. Вам необходимоделиться на три группы. Каждая группа должна за отведенный промежуток времени (1 минута) написать, как можно больше вариантов ответа на следующие вопросы:

- 1) Какие фразы используются для приветствия?
- 2) Какие фразы используются для окончания разговора?
- 3) Что может являться предметом разговора?

- Время вышло. Обменяйтесь, пожалуйста, по часовой стрелке, своими листами. А теперь перед каждой из ваших групп стоит задача, за отведенное время, отобрать по три-четыре варианта, которые могут быть использованы в гостиничном сервисе (0,5 минуты).

- Мы просим представителей команд озвучить ваши решения (*предполагается ответ студентов*).

- Благодарим вас за проделанную работу. Вы молодцы!

- Как вы думаете, достаточно ли знать только те элементы телефонного этикета, которые мы уже рассмотрели? (*предполагается ответ студентов*). Кроме знания элементов, важно знать и определенные правила ведения беседы по телефону. И мы переходим к второму вопросу – правилам ведения телефонных переговоров.

## 4.2. Правила ведения телефонных переговоров в гостинице.

- Главное в начале разговора создать доверительные отношения, а затем провести беседу в соответствии с той целью, ради которой состоится беседа. Для этого соблюдайте следующие правила общения по телефону.

- [Слайд 10] **Правило 1. ПЛАНИРУЙТЕ ПЕРЕГОВОРЫ** (если звоните Вы).

Перед началом разговора хорошо продумайте:

- удобное время для звонка и его длительность;
- четко определите цель своего звонка;
- составьте план ведения разговора.

Продумайте ответы на следующие вопросы:

- Что вы собираетесь рассказать о себе и гостинице, в которой работаете?

- Какие вопросы вы собираетесь задать собеседнику, чтобы выяснить его потребности и создать необходимую мотивацию?

- Какие могут быть возражения, и ваши возможные ответы?
- Как вы собираетесь завершить разговор?

- **Правило 2. СНИМАЙТЕ ТРУБКУ НЕ ПОЗДНЕЕ 3 СИГНАЛА** (в том случае, если вам звонят). Поднимайте трубку на 3-ий звонок: на первый звонок – отложите дела, на второй – настройтесь, на третий – улыбнитесь и снимите трубку. Если трубку вы не берете слишком долго, это свидетельствует о низкой корпоративной культуре компании. Не суетесь. Очень многие моментально хватают трубку. Любому человеку требуется хотя бы пара секунд, чтобы сконцентрироваться и настроиться на разговор.

- **Правило 3. РАЗГОВАРИВАЯ ПО ТЕЛЕФОНУ, ОБЯЗАТЕЛЬНО УЛЫБАЙТЕСЬ.** Помните, когда вы улыбаетесь, ваш голос становится более приятным. Так что, улыбайтесь чаще. Некоторые телефонные профессионалы размещают зеркало напротив, чтобы видеть выражение своего лица, пока они говорят. Все это позволяет контролировать наличие улыбки на лице.

- [Слайд 11] **Правило 4. ПРИВЕТСТВУЙТЕ СОБЕСЕДНИКА.** Приветствуйте собеседника максимально доброжелательно и энергично. Придумайте несколько способов как можно поздороваться. Пусть у вас будут различные варианты, для людей разного пола и возраста. Разговор с гостем лучше начинать со слов «Добрый день (утро, вечер)». Они более живые и располагающие, чем просто «здравствуйте». Помните, что на том конце провода кто-то тоже хочет, чтобы его уважали, понимали и, может быть, в этот момент помогли ему...

- **Правило 5. ВАШ ГОЛОС – ВАША ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА.** По содержанию первых слов и по звучанию голоса гость определяет ваш профессионализм, выбирает стиль общения с вами. Ваш голос – это одежда, цвет волос, темперамент и выражение лица. Помните, что при телефонном разговоре вы не сможете сопроводить слова мимикой и жестами. Здесь прежде всего важно звучание вашего голоса, умение грамотно выражать свои мысли и, конечно, как непереносимое условие, уважение к собеседнику.

- **Правило 6. НАЗОВИТЕ СЕБЯ ПО ИМЕНИ.** Четко назовите гостиницу, которую вы представляете, должность, свое имя. («Гостиница «Метрополь», администратор, Наталья...).

– [Слайд 12] **Правило 7. УЗНАЙТЕ ИМЯ СОБЕСЕДНИКА.** Для этого используйте фразу «Простите, а как я могу к Вам обращаться». В дальнейшем при общении периодически называйте гостя по имени. Произносить имя – означает проявлять уважение к человеку. Не следует произносить его скороговоркой, лучше с чувством и в том же темпе, в каком идет разговор. Если у гостя необычное или интересное имя, прокомментируйте его с уклоном в хорошую сторону (Скажите человеку, что у него интересное имя, большинству это понравится).

– **Правило 8. ВЫЯСНИТЕ: МОГУТ ЛИ С ВАМИ ГОВОРИТЬ.** Это очень важно! Возможно, что именно в этот момент ваш гость занят ответственным и важным для него делом. Или ваш разговор в данный момент неуместен по какой-то другой причине. Используйте фразу «Вам (а лучше назвать собеседника по имени) удобно сейчас разговаривать?». Помните, нарушив это правило, вы можете потерять гостя навсегда.

– **Правило 9. СОЗДАЙТЕ ГОЛОСОВОЕ СООТВЕТСТВИЕ.** Первые фразы говорите медленно, спокойно и внятно, не выливайте на собеседника водопад информации – дайте ему время настроиться на разговор. Выделяйте голосом особо значимые слова, меняйте интонацию. Употребляйте короткие сообщения: т.е. одно предложение – одна мысль. Ваш голос по возможности должен быть глубоким и «бархатным», однако соблюдайте меру, не переигрывайте. Вы можете так же подстраиваться под громкость, ритм, и темп речи гостя. Собеседнику это соответствие будет приятно. Звучание вашего голоса определяется позой, лицевой экспрессией, осанкой. Настройтесь на разговор – буквально и фигурально. Речь – это не просто шевеление губ и языка. В работе органов участвуют легкие, диафрагма, гортань, голосовые связки, рот, язык и губы. Разумеется, сигарета во рту, жвачка, леденец, кофе во время разговора, шум в комнате, музыка - разрушают раппорт телефонных переговоров.

– [Слайд 13] **Правило 10. СЛЕДУЙТЕ ПЛАНУ.** У вас есть цель разговора и подготовленный план. Не пытайтесь решить сразу все проблемы по телефону. Подготовьте необходимые материалы, ручку, чистый лист бумаги. Говорите конкретно, и о главном. Внимательно слушайте собеседника. Задавайте гостю вопросы, направляя разговор в нужную вам сторону. Помните, ваша главная цель – договориться. Для этого вы должны создать хорошую мотивацию у гостя.

– **Правило 11. ИСПОЛЬЗУЙТЕ ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ.** Они демонстрируют вашу заинтересованность и вовлеченность. «Так...», «Понятно...» и др. Контролируйте время разговора. Не позволяйте гостю уходить в сторону. Отвечайте на большинство вопросов вопросами и подводите собеседника к встрече.

– **Правило 12. ДОГОВОРИТЕСЬ О ВСТРЕЧЕ.** Договариваясь о встрече, убедитесь, что ваш собеседник правильно понял вас, и записал день и час встречи. Переспросите собеседника, удобно ли вам ему перезвонить накануне, чтобы убедиться, что встреча состоится? Все эти мероприятия полезны, чтобы ваш гость мог спланировать свое время. Используйте стандартную фразу: «У Вас есть под рукой карандаш, пожалуйста, запишите как Вам удобнее будет до нас добраться».

– [Слайд 14] **Правило 13. ПОБЛАГОДАРИТЕ СОБЕСЕДНИКА ЗА ЗВОНОК.** Гости склонны эмоционально запоминать то, что было в начале разговора, и принимать как руководство к действию то, что было в конце. В конце



разговора максимально доброжелательно попрощайтесь с собеседником. «Если у Вас возникнут какие-либо вопросы, звоните, будем рады Вам помочь». «Подъезжайте, в любое удобное для Вас время, будем рады Вам помочь», «Всего доброго», «Было очень полезно получить от вас эту информацию». Поблагодарите за уделенное внимание, интерес к вашей фирме, пожелайте приятно провести остаток дня или предстоящие выходные. Не забывайте, что заканчивает разговор позвонивший. Помните, что разговором вы закладываете фундамент вашей личной встречи, поэтому доброжелательность превыше всего.

– **Правило 14. ЗАПИШИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.** Запишите общее отношение гостя к информации, что вы ему сообщили, договоренность о месте, дате и времени встречи или звонка, кто кому должен позвонить, и ключевые моменты, прозвучавшие в разговоре.

– **Правило 15. ИЗВЛЕКАЙТЕ УРОКИ ИЗ КАЖДОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА.**

- Итак, мы рассмотрели основные правила ведения телефонных переговоров в гостиничном сервисе. В свою очередь, хочется отметить, что данные правила распространяются и на повседневную жизнь. [Слайд 15] Сейчас, вашему вниманию будут представлены фразы, которые часто встречаются в телефонных разговорах (см. приложение 3). Ваша задача разобрать данные фразы на две группы: «Следует использовать в телефонных разговорах» и «Не следует использовать в телефонных разговорах». На выполнение задания вам дается 1,5 минуты (*вся группа приглашается к магнитной доске*).

- Время вышло. Давайте проверим, что у вас получилось (*предполагаются ответы студентов*). Благодарим вас за ответы.

*Демонстрация студентами диалога по телефону, групповая взаимооценка выполненной работы студентами.*

- [Слайд 16] Мы рассмотрели с вами основные правила ведения телефонных переговоров, разобрались какие фразы можно использовать в речи, а какие нет. Следовательно, мы закрепим полученные вами сегодня знания по ведению телефонных переговоров в гостинице. Согласно стандартам WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля», важным в работе администратора является ведение телефонных переговоров с гостями для бронирования номера в гостинице, а также оказания различных услуг. Сегодня мы познакомимся с процедурой бронирования номера по телефону с применением стандартов WorldSkills. Для этого мы посмотрим обучающий фильм от ведущего эксперта по компетенции «Администрирование отеля».

## **5. Первичное закрепление полученных знаний**

Для закрепления знаний проведем небольшую деловую игру и попробуем забронировать номер по телефону. «Администратору» необходимо продемонстрировать навыки профессионального общения при оказании данной услуги.

- Для осуществления данного закрепления нам необходимы два участника, выполняющие роль администратора и роль гостя (*по желанию студентов приглашаются два участника*).

- Гостю выдается легенда действий, администратору – **ведомость движения номерного фонда гостиницы (см. приложение 4)**. Студент, отрабатывающий навыки работы администратора должен принять заявку на бронирование.

- Остальные студенты будут осуществлять оценку данного диалога с двух точек зрения. Вначале студенты оценивают техническую составляющую (выполнение тех или иных действий) **(см. приложение 5)**. Критерии технической оценки представлены в листах оценки.

- [Слайд 17] Теперь вам предстоит оценить общее впечатление от выполнения задания. На ваших столах вы можете видеть цветные листы, каждый цвет которого соответствует оценке диалога: зеленый – отлично, желтый – хорошо, розовый – удовлетворительно. Пожалуйста, произведите оценку общего впечатления от диалога (см. приложение 6).

***Примерная структура диалога между участниками:***

**– добрый день! Гостиница «Лучик». Администратор Мария! Чем могу помочь?**

**- здравствуйте! Я хочу забронировать номер**

**- как я могу к вам обращаться?**

**- Светлана**

**- это будет индивидуальное или групповое бронирование?**

**- индивидуальное**

**- вы бронируете от своего имени или представляете организацию?**

**- от своего?**

**- Светлана! Какие даты вас интересуют?**

**- с 20 декабря по 22 декабря**

**- Светлана! Могу ли я уточнить время вашего заезда? Расчетный час в нашей гостинице 12-00.**

**- Хорошо! Я приеду позднее**

**- Сколько будет с вами гостей?**

**- Я одна**

**- Светлана! Есть ли у вас предпочтения к номеру?**

**- светлый, комфортный**

**- Светлана! Могу Вам предложить номер Комфорт светлый просторный номер площадью 50 кв. м. с большой двуспальной кроватью, полным санузлом стоимостью 5000 рублей в сутки, включая завтрак**

**Также могу вам предложить Номер стандарт одноместный - светлый уютный номер площадью 30 кв.м. с односпальной кроватью, полным санузлом стоимостью 3000 руб. в сутки, включая завтрак.**

**- какой номер вам подходит больше?**

**- Стандарт одноместный**

**- Светлана, хотели бы вы пообедать или поужинать?**

- нет, спасибо!

- В нашей гостинице есть несколько дополнительных услуг: трансфер, сауна, спа! Хотели бы вы воспользоваться ими?

- нет спасибо

- Светлана! Уточним детали Вашего бронирования. Вы будете проживать в нашем отеле одна в номере стандартный одноместный с 20 по 22 декабря Стоимостью 3000 руб в сутки. Без дополнительных услуг. Всё верно?

-да

- Светлана , бронируем?

- конечно

\_ Для продолжения бронирования сообщите , пожалуйста, ваши Фамилию, имя, отчество, номер мобильного телефона, адрес электронной почты

- Смирнова Светлана Викторовна +7921112233 [sveta@mail.ru](mailto:sveta@mail.ru)

- Светлана ! На указанный вами адрес электронной почты в течение суток придет подтверждение бронирования

- Спасибо

- Могу ли я вам еще чем-то помочь?

- нет

\_ Спасибо за выбор. Будем рады приветствовать вас в нашей гостинице

## **Подведение итогов урока.**

*Формулировка вывода. Оценка работы обучающихся. Педагогическая рефлексия (обратная связь).*

- [Слайд 18] В начале нашего урока перед нами ставилась цель и определенные задачи. Скажите, удалось ли нам достичь цель и решить поставленные задачи?

*Обобщение преподавателя (Что получилось? Что не получилось?).*

- Имеются ли вопросы по теме сегодняшнего урока? (в случае возникновения вопросов, подразумеваются ответы на них)

- В ходе учебного занятия вы работали в группах, отвечали на различные вопросы, поэтому оценки за урок будут следующие... (оцениваются студенты, отвечающие на вопросы, активные студенты)

[Слайд 19] Педагогическая рефлексия (обратная связь) осуществляется оценка обучающимися успешности реализации учебного занятия, соответствующая обобщающая обратная связь от педагога. При этом студентами используется три типа листа-смайла (см. приложение 7), соответствующих оценке занятия: улыбающийся – отлично, нейтральный – хорошо, грустный – удовлетворительно.

- Общеизвестно, что от делового общения мы должны получать удовлетворение, а получили ли вы его? Мы просим вас выбрать смайлик, отражающий ваши эмоции, и прикрепить его к планшету.

## **6. Формулировка домашнего задания.**

*Сообщение домашнего задания. Инструктаж к выполнению домашней учебной самостоятельной работы. Обратная связь. Запись информации в рабочие тетради.*

- [Слайд 20] Домашнее задание вы можете видеть на доске. К следующему уроку вам необходимо актуализировать конспект, выполненный в рамках сегодняшнего урока, а также составить диалог по телефону между администратором гостиницы и гостем по поводу бронирования номера. Запишите, пожалуйста, домашнее задание в свои рабочие тетради.

- На следующем уроке мы продолжим изучать деятельность администратора гостиницы. Принесите, пожалуйста, рабочие тетради, простые карандаши и линейки.

- Уважаемые студенты, кому не понятно домашнее задание поднимите, пожалуйста, руку.

- Благодарим вас за занятие! Всего доброго!

**Письменный опрос (тестовые задания) студентов по теме  
«Деятельность администратора гостиницы»**

Содержание опроса

1. Как называется служба гостиницы, в которой работает администратор?  
А. Служба безопасности      Б. Служба номерного фонда      В. Служба питания      Г. Служба приема и размещения
2. Какую из перечисленных функций выполняет дежурный администратор?  
А. Составляет график работы      Б. Бронирует номера      В. Доставляет цветы в номер      Г. осуществляет уборку номера
3. Определите последовательность действий администратора при бронировании номера ?  
А. уточнение деталей бронирования      Б. представиться назвать отель      В. Прощание      Г. спросить предпочтения к номеру
4. Что из перечисленного обязательно должно находиться на рабочем столе администратора гостиницы?  
А. Телефон      Б. Ваза с цветами      В. Рекламные буклеты      Г. График работы персонала службы
5. Должность администратора гостиницы подразумевает выполнение различных видов работ. Какие виды работ не относятся к деятельности администратора?  
А. Деятельность по регистрации      Б. Консультирование гостей      В. Художественное оформление помещений      Г. Ведение телефонных переговоров

Эталон ответов: 1-Г; 2-Б; 3-Б, Г, А, В; 4-А; 5-В.

***Презентация к уроку***

### Приложение 3.

#### Дидактическая игра «Следует / не следует»

##### Содержание

|  |  |
|--|--|
| Долго не поднимать трубку  | Вести две беседы сразу.  |
| Поднять трубку до четвертого звонка телефона                       | Использовать бланки для записи телефонных разговоров.            |
| Говорить «Привет», «Да» и «Говорите», когда начинается разговор    | Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать   |
| Говорить: «Доброе утро (день)», представиться и назвать свой отдел | Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго                |
| Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»                               | Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»                              |
| Предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей   | Записать номер звонящего и перезвонить ему                       |
| Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря          | Записать информацию и пообещать гостю перезвонить ему            |
| Передавать трубку несколько раз                                    | Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните» |

##### Эталон ответа

| Не следует   | Следует   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Долго не поднимать трубку.</li><li>2. Говорить «Привет», «да» и «Говорите», когда начинается разговор.</li><li>3. Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»</li><li>4. Вести две беседы сразу.</li><li>5. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.</li><li>6. Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.</li><li>7. Передавать трубку несколько раз.</li><li>8. Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните».</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Поднять трубку до четвертого звонка телефона.</li><li>2. Говорить: «Доброе утро (день)», представиться и назвать свой отдел.</li><li>3. Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»</li><li>4. Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать.</li><li>5. Предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей.</li><li>6. Использовать бланки для записи телефонных разговоров.</li><li>7. Записать номер звонящего и перезвонить ему.</li><li>8. Записать информацию и пообещать гостю перезвонить ему.</li></ol> |

**Задание (легенда действий) – Побудка гостя**

Гость – Полянских Марина Игоревна (8-921-111-22-33), хочет забронировать номер «Стандарт одноместный» с 20 декабря по 22 декабря. Время заезда стандартное. Без дополнительных услуг.

**Ведомость движения номерного фонда гостиницы**

| Стоимость | Этаж | № комнаты | Категория  | 18.дек                    | 19.дек                      | 20.дек                          | 21.дек                        | 22.дек                      | 23.дек | 24.дек | 25.дек | 26.дек |
|-----------|------|-----------|------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|
| 17000     | 6    | 620       | Сюит       | Полянских Марина Игоревна |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 14000     | 7    | 703       | VIP-3-ком. |                           | Смирнов Петр Егорович       |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 14000     | 8    | 803       | VIP-3-ком. |                           |                             |                                 |                               | Потехина Людмила Николаевна |        |        |        |        |
| 12000     | 5    | 503       | VIP-2-ком. | Браун Николь              |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 12000     | 4    | 403       | VIP-2-ком. |                           | Джон Смитт                  |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 9500      | 3    | 320       | Люкс       |                           |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 9500      | 3    | 312       | Люкс       |                           | Латухина Марина Васильевна  |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 9500      | 6    | 601       | Люкс       |                           |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 9500      | 6    | 602       | Люкс       | Ян Дервиш                 |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 7700      | 4    | 410       | Полулюкс   |                           |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 7700      | 4    | 412       | Полулюкс   |                           |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 7700      | 5    | 501       | Полулюкс   |                           | Стругацкий Михаил Андреевич |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 7700      | 5    | 502       | Полулюкс   |                           |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 6000/7400 | 2    | 210       | Двухмест.  |                           | Пугачев Максим Петрович     |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 6000/7400 | 2    | 211       | Двухмест.  |                           |                             | Одинцова Ольга Олеговна         |                               |                             |        |        |        |        |
| 6000/7400 | 2    | 212       | Двухмест.  | Матюхина Мария Михайловна |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 6000/7400 | 2    | 216       | Двухмест.  | Иодас Андрей              |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 5000      | 2    | 217       | Стандарт   |                           |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 5000      | 2    | 220       | Стандарт   |                           |                             |                                 | Котельникова Арина Родионовна |                             |        |        |        |        |
| 5000      | 2    | 222       | Стандарт   |                           |                             | Власенко Савелий Константинович |                               |                             |        |        |        |        |
| 5000      | 3    | 310       | Стандарт   | Бронников Роман Карлович  |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 5000      | 3    | 312       | Стандарт   |                           |                             | Алексеев Лев Романович          |                               |                             |        |        |        |        |
| 5000      | 4    | 401       | Стандарт   |                           |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 5000      | 4    | 402       | Стандарт   | Розенбаум Лариса Львовна  |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 5000      | 7    | 707       | Стандарт   |                           |                             | Юкки Ватсон                     |                               |                             |        |        |        |        |
| 5600      | 5    | 504       | СтандартДв | Джозеф Перг               |                             |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 5600      | 5    | 505       | СтандартДв |                           | Лия Браун                   |                                 |                               |                             |        |        |        |        |
| 5600      | 8    | 801       | СтандартДв |                           |                             | Ванесса Шторм                   |                               |                             |        |        |        |        |
| 5600      | 8    | 802       | СтандартДв |                           |                             |                                 | Попова Ольга Васильевна       |                             |        |        |        |        |
| 5600      | 7    | 709       | СтандартДв |                           |                             |                                 | Белозерова Наталья Валерьевна |                             |        |        |        |        |





### Бланк оценки

#### Бронирование номера по телефону «Задание – Оказание услуги «Побудка»

#### Лист технической оценки конкурсантов

Оценка производится по двухбалльной системе оценивания,  
где **0** конкурсант **не выполнил** действие в соответствии с критерием,  
**1** – конкурсант **выполнил** действие в соответствии с критерием

| №<br>п/п | Наименование критерия                               | Конкурсант № 1 |
|----------|---|----------------|
| 1        | Администратор приветствует гостя                    |                |
| 2        | Администратор выслушивает просьбу                   |                |
| 3        | Уточняет имя гостя                                  |                |
| 4        | Уточняет количество человек                         |                |
| 5        | Уточняет предпочтения к номеру                      |                |
| 6        | Уточняет время заезда и выезда                      |                |
| 7        | Уточняет наличие свободных номеров на желаемые даты |                |
| 8        | Называет по имени не менее 3 раз                    |                |
| 9        | Информирует о дополнительных услугах                |                |
| 10       | Уточняет детали бронирования                        |                |
| 11       | Спрашивает, может ли он чем-то помочь               |                |
| 12       | Благодарит и заканчивает разговор                   |                |

**Рефлексия (цветовая обратная связь)**

Осуществляется оценка обучающимися успешности выполнения задания на учебном занятии. При этом студентами используется три цветных листка, соответствующих оценке занятия: зеленый – отлично, желтый – хорошо, розовый – удовлетворительно.

*Отлично*



*Хорошо*



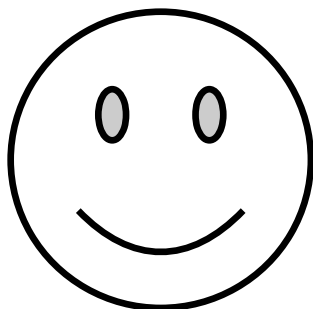
*Удовлетворительно*



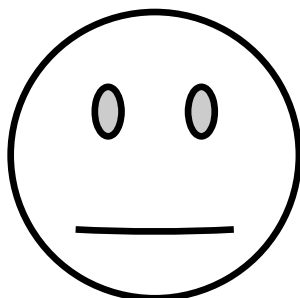
**Рефлексия (графическая обратная связь)**

Осуществляется оценка обучающимися успешности реализации учебного занятия. При этом студентами используется три листка-смайла, соответствующих оценке занятия: улыбающийся – отлично, нейтральный – хорошо, грустный – удовлетворительно.

*Отлично*



*Хорошо*



*Удовлетворительно*

