Нижегородская область
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
"Нижегородский строительный техникум"

ПЛАН – КОНСПЕКТ ЗАНЯТИЯ

участника Межрегионального конкурса среди молодых преподавателей профессиональных образовательных организаций Приволжского федерального округа «Лучший молодой преподаватель -2023»

Мухранова Надежда Сергеевна
преподаватель специальности
43.02.14 Гостиничное дело

План – конспект занятия
по теме «Помощь гостю во время проживания в отеле: туристическая информация»
Тип занятия – Изучение нового материала

<table>
<tr><th>Структурные элементы занятия. Методы и приемы обучения</th><th>Деятельность преподавателя</th><th>Форма обучения. Деятельность обучающихся</th><th>Средства обучения</th></tr>
<tr><td>1. Организационный момент</td><td>Приветствует группу, принимает рапорт дежурного. Объявляет тему и цель занятия</td><td>Приветствуют преподавателя, сдают рапорт. Записывают в тетрадь тему занятия.</td><td></td></tr>
<tr><td>2. Актуализация знаний</td><td>Как театр начинается с вешалки, так и знакомство туристов с городом начинается с отеля. На прошлом занятии мы изучили один из важных элементов общения с гостями при приеме, регистрации и размещении. Что это за элемент?</td><td>Фронтальная:
Отвечают на вопрос.
(Речевые стандарты.)</td><td></td></tr>
<tr><td>3. Проверка знаний, обучающихся по теме «Речевые стандарты» устный опрос.</td><td>Проверяет знания студентов по пройденной теме «Речевые стандарты». Проводит опрос.
На экране телевизора вы видите фразы, которых нужно избегать при общении с гостями. Ваша задача найти им альтернативный вариант в более вежливой и потому выгодной для отеля форме
<table>
<tr><td>«Я не знаю»</td><td></td></tr>
<tr><td>«Это не моя работа»</td><td></td></tr>
<tr><td>«Это не моя вина»</td><td></td></tr>
<tr><td>«Я сейчас очень занят»</td><td></td></tr>
</table></td><td>Фронтальная:
Выполняют задание, отвечают на вопрос
<table>
<tr><td>«Я не знаю»</td><td>«Сейчас я выясню»</td></tr>
<tr><td>«Это не моя работа»</td><td>«Вот тот, кто вам поможет»</td></tr>
<tr><td>«Это не моя вина»</td><td>«Давайте посмотрим, что мы можем с этим сделать»</td></tr>
<tr><td>«Я сейчас очень занят»</td><td>«Я буду полностью ваш буквально через секунду», или: «Я освобожусь через секунду»</td></tr>
</table></td><td>Телевизор</td></tr>
<tr><td>4. Мотивация.</td><td>Почему соблюдение речевых стандартов так важно при общении с гостями отеля?</td><td>Фронтальная:
Слушают преподавателя
Отвечают на вопрос</td><td></td></tr>
</table>

		Соблюдение речевых стандартов является важным элементом общения с гостями, так как это формирует их впечатление об отеле.	
5**.** Изучение нового материала. 5.1 Объяснительно-иллюстративный метод	Речевые стандарты должны соблюдаться и при предоставлении гостям отеля туристической информации. Что же такое туристическая информация? Давайте запишем в тетради определение. Существует определенный алгоритм предоставления гостям отеля туристической информации. *Приветствие.* *Уточняем имя гостя, проверяем в АСУ номер его проживания, нет ли сообщений для данного гостя.* *Уточняем у гостя запрос/детали, задаем наводящие вопросы.* 1. Существует большое разнообразие туристских направлений, которые конкретно интересуют того или иного гостя, а именно: спортивный туризм, экскурсионно-познавательный, литературный, детский, лечебный, развлекательный, религиозный, экотуризм (заповедники, парки, нетронутая природа), бизнес тур, гастрономический и т.д. Если гостя интересует спортивный туризм: возможность прыгнуть с парашютом, сплав по реке, а администратор предлагает русский музей фотографии и выставку картин – это бесполезная информация. 2. Каким свободным временем обладает турист для посещения различных объектов. *Рекомендуем не менее 3 объектов в соответствии с запросом.*	Фронтальная: Слушают преподавателя, записывают определение в тетради. Туристская информация - это сведения, являющиеся предметом передачи туристам в целях их осведомления об условиях, возможностях, особенностях путешествия по интересующему их маршруту. Слушают преподавателя, смотрят презентацию. Записывают алгоритм в тетрадь.	Телевизор Мультимедийная презентация

	Администратор всегда должен дать альтернативу выбора. Помимо названия, нужно рассказать краткую историю объекта, значимость, почему Вы направляете гостя именно туда, рассказать все самое «вкусное» и актуальное, а также режим работы предлагаемых объектов. *- Указываем на карте местоположение локаций, делаем отметки.* Несмотря на наличие гаджетов, мы предлагаем гостю воспользоваться картой города, отмечая на ней, где располагается наш отель, показывая путь до интересующего объекта, выделяя месторасположение каждого. *- Рассказываем, каким способом можно добраться (пешком, общественный транспорт, такси и т.д.).* Подписываем на карте, каким транспортом добраться (номера маршрутов автобусов/метро, трамваев) или указывая путь следования пешком. Указываем как добраться до каждого объекта от исходной точки (отель), а не от объекта к объекту, так как мы не знаем, что в итоге выберет гость. Если иная достопримечательность очень близко к первой представленной, то так и сообщаем. *- Рекомендуем места для приема пищи, уточнив кухню.* Прежде чем рекомендовать рестораны, обязательно выясняем, какую кухню предпочитает гость, ведь рассказывать вегану о мраморной говядине не совсем уместно. По каждому ресторану нужно дать информацию о его концепции, среднем		

	чеке. Также желательно упомянуть о наличии ресторана в Вашем отеле, совершая перекрестные продажи. *- Предлагаем забронировать столик в ресторане, вызвать такси при необходимости.* Уточняем где именно, где бы хотел расположиться гость в зале (у окна, по центру, на какое время, стол на какое количество мест). Уточняем про таки: к какому времени подать, класс автомобиля, место отправления и назначения. *- Предлагаем взять карту с собой для удобства.* *Спрашиваем, как проходит проживание.* Отзыв – даже если негативный – это подарок для отеля, ведь благодаря этому, мы всегда можем стать еще лучше, у нас есть время исправить ситуацию, если что-то доставляем гостю дискомфорт. Если гость высказывает недовольство, делает замечание, то мы проявляем эмпатию, предлагаем решение проблемы. *Уточняем чем еще можем помочь.* *Желаем хорошего дня.* *Не забываем обращаться к гостю по имени не менее трех раз.*		
5.2 Репродуктивный метод	Озвучивает задание: Мы рассмотрели алгоритм предоставления туристической информации и теперь предлагаю вам выполнить задание, работая в группах. **Задание:** На предложенных карточках прописано туристическое направление, которое желает посетить гость Вашего отеля и предпочитаемая кухня. Вам необходимо в соответствии с заданием	Групповая: Выполняют работу, объединившись в 4 микрогруппы (у каждой микрогруппы свое задание).	Телевизор Мультимедийная презентация Ноутбуки Карточки с заданием

	разработать и представить туристический маршрут, основываясь на интересах гостя, с указанием транспорта, предложить гостю ближайшие рестораны. Время на выполнение задания 15 минут. На слайде достопримечательности и гиперссылка с информацией о туристическом объекте: - объекты (история/значимость/актуальность); - маршрут/транспорт; - рестораны (кухня, концепция, средний чек)		
6. Закрепление материала Объяснительно-иллюстративный метод	1. Предлагает прослушать сообщения обучающихся. 2. Анализ выполненных работ.	Групповая: Представляют составленные туристические маршруты в соответствии с заданием. Слушают преподавателя, задают вопросы, анализируют выполненные задания студентами других групп.	Телевизор Мультимедийная презентация
7. Выставление оценок	Выставляет оценки обучающимся	Слушают преподавателя	
8. Рефлексия	Сегодня вы научились составлять туристские маршруты и познакомились с алгоритмом предоставления туристской информации в отеле. Цель занятия достигнута. Задаёт вопросы: Понравилось ли вам занятие? С какими трудностями вы столкнулись при выполнении задания? Какое направление вы сами хотели бы разработать и почему?	Отвечают на вопросы преподавателя.	
8.Домашнее задание	Объясняет задание. Выучить алгоритм и разработать туристский маршрут с самостоятельно выбранным направлением.	Слушают преподавателя, записывают домашнее задание.	