

**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

Структурные элементы занятия. Методы и приемы обучения	Деятельность преподавателя	Форма обучения. Деятельность обучающихся	Средства обучения																
1. Организационный момент	Приветствует группу, принимает рапорт дежурного. Объявляет тему и цель занятия	Приветствуют преподавателя, сдают рапорт. Записывают в тетрадь тему занятия.																	
2. Актуализация знаний	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?	Фронтальная: Отвечают на вопрос. (Речевые стандарты.)																	
3. Проверка знаний, обучающихся по теме «Речевые стандарты» устный опрос.	<p>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</p> <table border="1" data-bbox="465 935 1133 1238"> <tr> <td data-bbox="465 935 831 1011">«Я не знаю»</td> <td data-bbox="831 935 1133 1011"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="465 1011 831 1088">«Это не моя работа»</td> <td data-bbox="831 1011 1133 1088"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="465 1088 831 1165">«Это не моя вина»</td> <td data-bbox="831 1088 1133 1165"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="465 1165 831 1238">«Я сейчас очень занят»</td> <td data-bbox="831 1165 1133 1238"></td> </tr> </table>	«Я не знаю»		«Это не моя работа»		«Это не моя вина»		«Я сейчас очень занят»		<p>Фронтальная: Выполняют задание, отвечают на вопрос</p> <table border="1" data-bbox="1205 788 1774 1350"> <tr> <td data-bbox="1205 788 1397 900">«Я не знаю»</td> <td data-bbox="1397 788 1774 900">«Сейчас я выясню»</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1205 900 1397 1050">«Это не моя работа»</td> <td data-bbox="1397 900 1774 1050">«Вот тот, кто вам поможет»</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1205 1050 1397 1161">«Это не моя вина»</td> <td data-bbox="1397 1050 1774 1161">«Давайте посмотрим, что мы можем с этим сделать»</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1205 1161 1397 1350">«Я сейчас очень занят»</td> <td data-bbox="1397 1161 1774 1350">«Я буду полностью ваш буквально через секунду», или: «Я освобожусь через секунду»</td> </tr> </table>	«Я не знаю»	«Сейчас я выясню»	«Это не моя работа»	«Вот тот, кто вам поможет»	«Это не моя вина»	«Давайте посмотрим, что мы можем с этим сделать»	«Я сейчас очень занят»	«Я буду полностью ваш буквально через секунду», или: «Я освобожусь через секунду»	Телевизор
«Я не знаю»																			
«Это не моя работа»																			
«Это не моя вина»																			
«Я сейчас очень занят»																			
«Я не знаю»	«Сейчас я выясню»																		
«Это не моя работа»	«Вот тот, кто вам поможет»																		
«Это не моя вина»	«Давайте посмотрим, что мы можем с этим сделать»																		
«Я сейчас очень занят»	«Я буду полностью ваш буквально через секунду», или: «Я освобожусь через секунду»																		
4. Мотивация.	Почему соблюдение речевых стандартов так важно при общении с гостями отеля?	Фронтальная: Слушают преподавателя Отвечают на вопрос																	

		Соблюдение речевых стандартов является важным элементом общения с гостями, так как это формирует их впечатление об отеле.	
<p>5. Изучение нового материала. 5.1 Объяснительно-иллюстративный метод</p>	<p>Речевые стандарты должны соблюдаться и при предоставлении гостям отеля туристической информации. Что же такое туристическая информация? Давайте запишем в тетради определение.</p> <p>Существует определенный алгоритм предоставления гостям отеля туристической информации. <i>Приветствие.</i> <i>Уточняем имя гостя, проверяем в АСУ номер его проживания, нет ли сообщений для данного гостя.</i> <i>Уточняем у гостя запрос/детали, задаем наводящие вопросы.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Каким свободным временем обладает турист для посещения различных объектов.</li> </ol> <p><i>Рекомендуем не менее 3 объектов в соответствии с запросом.</i></p>	<p>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.</p>	<p>Телевизор Мультимедийная презентация</p>

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

	<p>чеке. Также желательно упомянуть о наличии ресторана в Вашем отеле, совершая перекрестные продажи.</p> <p><i>- Предлагаем забронировать столик в ресторане, вызвать такси при необходимости.</i></p> <p>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.</p> <p><i>- Предлагаем взять карту с собой для удобства.</i></p> <p><i>Спрашиваем, как проходит проживание.</i></p> <p>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 доставляет гостю дискомфорт. Если гость высказывает недовольство, делает замечание, то мы проявляем эмпатию, предлагаем решение проблемы.</p> <p><i>Уточняем чем еще можем помочь.</i></p> <p><i>Желаем хорошего дня.</i></p> <p><i>Не забываем обращаться к гостю по имени не менее трех раз.</i></p>		
<p>5.2 Репродуктивный метод</p>	<p>Озвучивает задание: Мы рассмотрели алгоритм предоставления туристической информации и теперь предлагаю вам выполнить задание, работая в группах.</p> <p><b>Задание:</b> На предложенных карточках прописано туристическое направление, которое желает посетить гость Вашего отеля и предпочитаемая кухня. Вам необходимо в соответствии с заданием</p>	<p>Групповая: Выполняют работу, объединившись в 4 микрогруппы (у каждой микрогруппы свое задание).</p>	<p>Телевизор Мультимедийная презентация Ноутбуки Карточки с заданием</p>

	<p>разработать и представить туристический маршрут, основываясь на интересах гостя, с указанием транспорта, предложить гостю ближайшие рестораны. Время на выполнение задания 15 минут.</p> <p>На слайде достопримечательности и гиперссылка с информацией о туристическом объекте:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- объекты (история/значимость/актуальность);</li> <li>- маршрут/транспорт;</li> <li>- рестораны (кухня, концепция, средний чек)</li> </ul>		
6. Закрепление материала Объяснительно-иллюстративный метод	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предлагает прослушать сообщения обучающихся.</li> <li>2. Анализ выполненных работ.</li> </ol>	<p>Групповая: Представляют составленные туристические маршруты в соответствии с заданием. Слушают преподавателя, задают вопросы, анализируют выполненные задания студентами других групп.</p>	<p>Телевизор Мультимедийная презентация</p>
7. Выставление оценок	Выставляет оценки обучающимся	Слушают преподавателя	
8. Рефлексия	<p>Сегодня вы научились составлять туристские маршруты и познакомились с алгоритмом предоставления туристской информации в отеле. Цель занятия достигнута.</p> <p>Задаёт вопросы: Понравилось ли вам занятие? С какими трудностями вы столкнулись при выполнении задания? Какое направление вы сами хотели бы разработать и почему?</p>	Отвечают на вопросы преподавателя.	
8. Домашнее задание	<p>Объясняет задание. Выучить алгоритм и разработать туристский маршрут с самостоятельно выбранным направлением.</p>	Слушают преподавателя, записывают домашнее задание.	