

Администратор службы приема и размещения

по МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

и

МДК 05.01 Выполнение профессий и должностей служащих «Горничная»

Группа Г-21-01

Глазова И.В., Дрогина А.В.

План урока:

Группа Г-21-01

Дата проведения: 21.12.2022г.

МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Тема: «Администратор службы приема и размещения»

Тип занятия: Урок обобщения, систематизации и проверки знаний

Вид занятия: Урок-конкурс

Цели урока:

1. Образовательная:

- систематизировать и закрепить знания по теме;
- способствовать формированию навыков творческой работы;
- выявить уровень знаний по теме и степень их усвоения.

2. Развивающая:

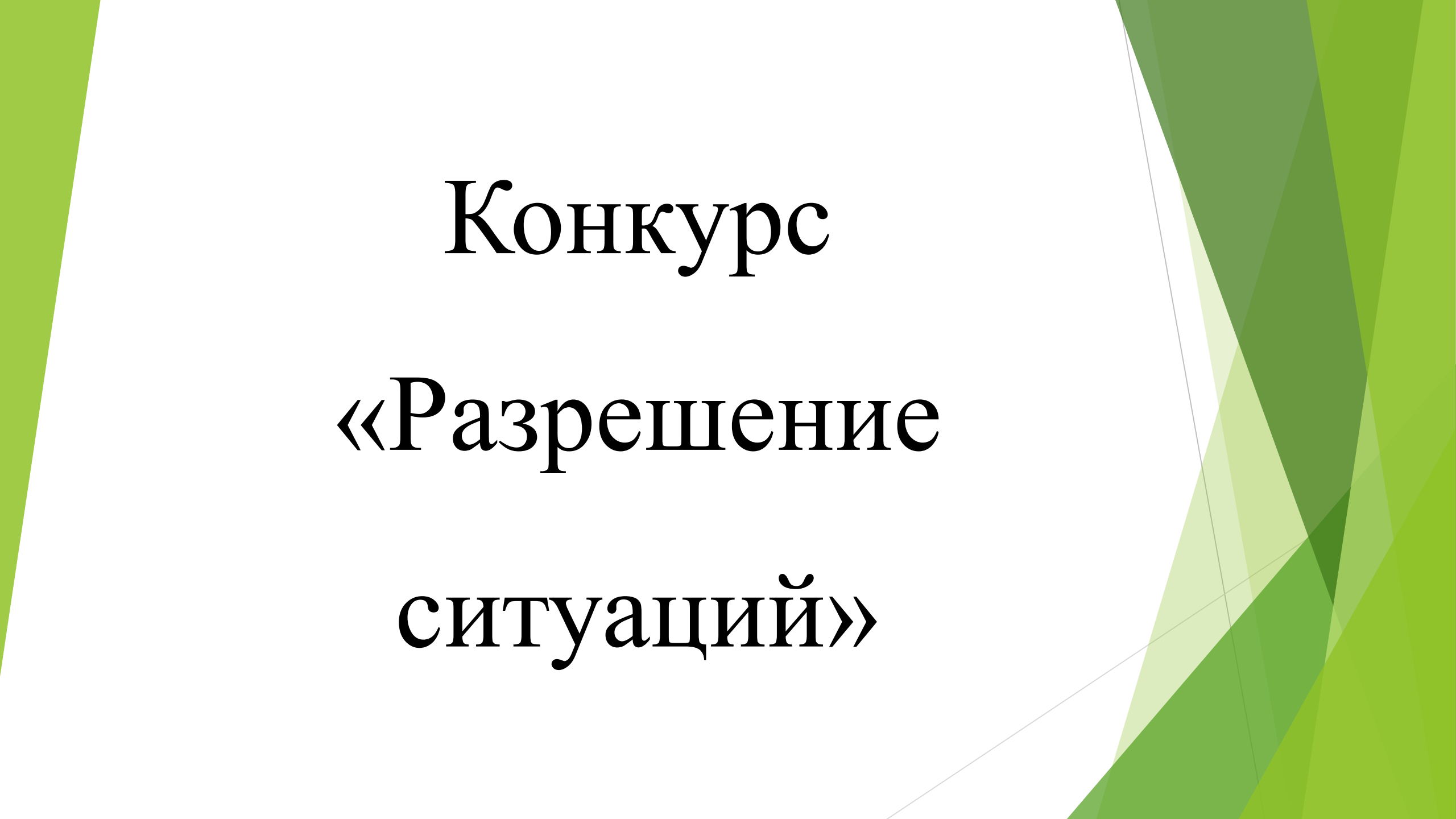
- способствовать формированию активности и самостоятельности в решении поставленных задач;
- активизировать интерес студентов к изучению дисциплины.

3. Воспитательная:

- способствовать формированию профессиональных качеств менеджера гостиничного сервиса;
- воспитывать культуру общения.

Конкурс

«Самопрезентация»



Конкурс
«Разрешение
ситуаций»

Семья забронировала двухместный номер «Люкс» в гостинице. Гостиница подтвердила заявку, но по приезду клиентов оказалось, что забронированный номер занят (гостиница произвела двойное бронирование)

Свободен только номер с апартаментами.

Ваши действия как администратора службы приема и размещения?

В гостиницу заехала одновременно большая группа туристов. Во время оформления между ними возник конфликт из-за очередности оформления документов. Ваши действия как администратора службы приема и размещения?

Разместившись в номере, гостя извлекла из чемодана вещи, расстроилась, что они помялись в дороге, но, увидев на столе прейскурант цен на стирку, глажение, химчистку, пригласила горничную и попросила погладить вещи. Гостя не определила время, а горничная не уточнила, когда вещи необходимо вернуть.

Гостя обратилась

к администратору службы приема и размещения для урегули

рования данного вопроса. Ваши действия

как администратора службы приема и размещения?

В гостинице остановился известный бизнесмен. Клиент приехал поздно ночью и попросил обслуживающий персонал не тревожить его. В этот период с клиентом пытался связаться один из его компаньонов, но его не соединили с бизнесменом, но сказали, что передадут по поводу его звонка. Звонок приняла стажер. По неопытности девушка не записала о звонке и не передала клиенту. Позже клиент устроил скандал по этому случаю. Ваши действия как администратора службы приема и размещения?

Карточка регистрации итогов соревнования участников

Этапы конкурса	Критерии оценки
1. Визитная карточка участника администратор гостиницы...» «Ябудущий	По 5-бальной систем
2. Дресс-код	По 5-бальной системе
3. Конкурс «Знание-сила и уверенность»	За каждый правил. ответ 1 б
4. Конкурс «Разрешение ситуаций»	По 5-бальной систем
Итого	