**Поурочный план**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема урока:** | Изучить навыки общения по телефону в гостинице | |
| **Наименование модуля:** | ПМ 05. Предоставление гостям услуг | |
| **Наименование дисциплины:** | Организация обслуживания в гостиничных хозяйствах | |
| **ФИО педагога:** | Падалкина Анна Васильевна | |
| **Дата:** |  | |
| **1.Общие сведения:** | Курс: 2 | Группа: |
| **Тип занятия:** | Комбинированный урок | |
| **2.Цели, задачи:** | Научить отрабатывать навыки общения по телефону | |
| **2.1Перечень профессиональных умений, которыми овладеют обучающиесяв процессе учебного занятия** | 1. Описывает требования к качеству обслуживания гостя при оказании услуг по телефону.  2. Общается с гостями на русском, английском, казахском языках  3. Характеризует достопримечательности, места отдыха, музеи, театры и прочие возможности досуга. | |
| **3.Оснащение занятия**  **3.1.Учебно-методическое оснащение, справочная литература** | 1. <https://learningapps.org/watch?v=pcc1hant320> 2. <https://youtu.be/IkOW6Wn-Jxk> 3. <https://padlet.com/annapadalkina3/ppex9r6j3efwdddd> 4. <https://jamboard.google.com/d/1HFEc6xTI0lvMVc6Hqp_G3ixA4eHOk2anJzDUBTzngQE/edit?usp=sharing> 5. <https://youtu.be/aFI0_kuu9yg> | |
| **3.2.Техническое оснащение, материалы** | Слайды, смартфон, интернет, компьютер, доска jamboard, zoom | |
| **4.Ход занятия**  **Знание и понимание**  **Применение**  **Анализ**  **Синтез и Оценка** | Организационный момент   1. Приветствие 2. Подготовка к уроку 3. Настрой на урок«Опросник»   Проверка домашнего задания  перейти по ссылке <https://learningapps.org/watch?v=pcc1hant320>  и выполнить задание «Найди пару»  **ІІ.Изложение нового материала:**  **Правила телефонных коммуникаций**  Обслуживание гостей по телефону требует определенных правил и этикета. Стандарты упрощают работу сотрудникам, обеспечивая их четкими рекомендациями, позволяют быстрее реагировать на звонки гостей и больше уделять внимание эмоциональной стороне обслуживания (улыбаться, поддерживать доброжелательную интонацию голоса).  Стандарты телефонного этикета разрабатываются с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в гостиничном бизнесе.  **Общие правила телефонного разговора**   Главное правило — разговаривать нужно четко, вежливо, доброжелательно и не допуская искажения информации. Ниже приведены правила телефонного общения:  **Что необходимо делать в телефонном общении:**   * быть дружелюбным — улыбка «передается» и по телефону; * говорить прямо в трубку, отчетливо и не слишком быстро. Не кричать — громко сказанные слова, проходя через телефон, становятся менее разборчивыми, да и сам голос — менее приятным; * недопустимо раздражаться — это является грубым нарушением этики межличностного * и делового общения; * внимательно слушать; * обращаться к собеседнику по имени или называть его звание (профессор и т. п.); * если, в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.   **Что нельзя делать в телефонном общении:**   * вести посторонние разговоры; * что-то есть, пить, курить,шуршать бумагой, жевать резинку; * перебивать собеседника, если в этом нет острой необходимости; * часто прерывать беседу и делать долгие паузы; * класть трубку на твердую поверхность с шумом; * резко бросать трубку на рычаги, щелкать по трубке, кашлять в телефонную трубку; * заставлять собеседника ждать. Следует предупредить его о том, что придется подождать. Предложить ему перезвонить или сделать это самому сотруднику, условившись о времени; * выяснять номер телефона, если сотрудник попадает не туда. Можно уточнить: «Это номер 257?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку; * спросить звонящего: «Кто звонит?» в том случае, если звонят не сотруднику   Задание посмотреть видеоролик переговоров ресепшиониста с гостем и заполнить таблицу, назвать плюсы и минусы в работе ресепшиониста  [**https://youtu.be/IkOW6Wn-Jxk**](https://youtu.be/IkOW6Wn-Jxk)  **Поведение ресепшиониста**   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Плюсы | Минусы | | Приветствие |  |  | | Выявление пожеланий гостя |  |  | | Разрешение ситуации |  |  | | Завершение разговора |  |  | | Выводы | | |   Рассмотрим *нормы телефонной коммуникации:*   |  | | --- | | **Исходящий звонок (порядок действий может варьироваться):** | | * всегда держать под рукой блокнот и ручку; | | * дать телефону позвонить 5-6 раз. Возможно, человек, которому адресован звонок, находится в другом конце кабинета — необходимо дать ему возможность дойти до телефона и услышать голос, а не короткие гудки отбоя; * поздороваться; * назвать свой отель; * назвать себя; * сообщить причину звонка; * всегда интересоваться — в удобное ли время осуществляется звонок, если существует вероятность продолжительного разговора; * если абонент не представился, вежливо спросить:   «Позвольте узнать, с кем я разговариваю»;   * если нужного человека нет, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить; * в конце разговора поблагодарить за предоставленную информацию или услугу; | | **Входящий звонок:** | | * по телефону может отвечать любой сотрудник, находящийся недалеко; * поднять трубку не позже третьего звонка: первое впечатлениеоб отеле складывается уже от того, как долго приходится ждать ответа; * назвать отель, назвать службу, представиться по имени; * поздороваться («Доброе утро/день/вечер»); * держать трубку аккуратно, говорить непосредственно в микрофон; * улыбаться во время телефонного разговора, тогда голос будет звучать более дружелюбно; * говорить четко, не торопясь; * постараться свести к минимуму фоновый шум, не делать лишних движений; * никогда не перебивать звонящего, * внимательно выслушать, прежде чем ответить; * выяснить, какая помощь требуется собеседнику и что можно для него сделать; * на заданный вопрос дать корректный вежливый ответ; * не говорить слишком долго, позволить сказать и другой стороне; * называть собеседника по имени, если это возможно; * выразить сожаление, если желание или просьба собеседника не могут быть выполнены; * избегать специальных терминов, или объяснить их подробно; проверить правильность понимания собеседника, используя технику переформулировки; * когда сотруднику необходимо ответить на другой телефонный звонок или срочно отвлечься, следует извиниться перед собеседником и спросить — может ли он подождать, получить его ответ и действовать сообразно его разрешения; * если звонящий хочет говорить с кем-либо другим, то следует ответить: «Одну минуту, я сейчас передам трубку»; следует избавить клиента от необходимости повторять то, что он уже сказал. Кратко изложить суть вопроса сотруднику, которому переадресован звонок; * заканчивая телефонный разговор:   — поблагодарить собеседника за звонок;  — дать понять, что все обещания, которые были даны, будут выполнены |   Пройти поссылке<https://padlet.com/annapadalkina3/ppex9r6j3efwdddd>  По ролям составить диалог Вопрос-ответ по телефону  *Стандарты поведения в конфликтных ситуациях*  Правила поведения в конфликтных ситуациях в коллективе:   1. для того, чтобы коллектив мог выполнять стоящие перед ним задачи и являлся командой единомышленников, он должен формироваться и развиваться в обстановке благоприятного психологического климата, что предполагает сочетание взаимного доверия с высокими требованиями членов группы друг к другу. При этом допускается критика, свободное выражение мнения, исключается давление руководства на подчиненных; 2. сотрудники признают деловые отношения, построенные на взаимных правах и обязанностях работников и руководства компании; 3. сотрудники понимают свои и задачи коллектива и поэтому включаются в решение сложных проблем, принимая на себя ответственность за их решение.   Разрешение конфликтов во многом зависит от того, насколько благоприятна психологическая обстановка в коллективе. В благоприятной обстановке быстрее решаются возникающие проблемы и их легче предотвратить.  **Ситуационные задачи**  Поделить группу на 3 команды   |  |  | | --- | --- | | 1 Команда | **Разговор по телефону на казахском языке**  Гость задает вопросы про отель (месторасположение, почту и услуги) | | 2 команда | **Разговор по телефону на русском языке.**  Гостю необходимо арендовать машину для поездки по Талдыкоргану и близлежащих окрестностях. | | 3 команда | **Разговор по телефону** – газета запрашивает информацию об известном госте, которой остановился в отеле. | | |
| **5.Рефлексия по занятию** | <https://jamboard.google.com/d/1HFEc6xTI0lvMVc6Hqp_G3ixA4eHOk2anJzDUBTzngQE/edit?usp=sharing> | |
| **6.Домашнее задание** | <https://youtu.be/aFI0_kuu9yg> Посмотреть видеоролик и отработать телефонный этикет в гостинице  Записать ответ на видео, отправить на платформу Platonus | |
| **7.Оценивание** |  | |

|  |
| --- |
|  |