**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 языках3. 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 момент1. Приветствие
2. Подготовка к уроку
3. Настрой на урок«Опросник»

Проверка домашнего заданияперейти 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 гостиницеЗаписать ответ на видео, отправить на платформу Platonus |
| **7.Оценивание** |  |

|  |
| --- |
|  |