

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТОРОПЕЦКИЙ КОЛЛЕДЖ»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА
олимпиады профессионального
мастерства

«Лучший знаток гостиничного сервиса»

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ: 02 «Прием, размещение и
выписка гостей».**

ГРУППА: 32.12 М

КУРС: 3

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 43.02.11 Гостиничный сервис

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ: С.И.Стальнова

г.Торопец
2015г.

Автор разработки:

Стальнова Светлана Ильинична

Преподаватель специальных дисциплин

ГБПОУ «Торопецкий колледж»

Тема занятия: Олимпиада профессионального мастерства

Рассмотрена и одобрена на заседании

методического объединения специальных дисциплин

Протокол № _____ от « ____ » _____

Председатель: _____ Стальнова С.И.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методическая разработка открытого внеаудиторного мероприятия: олимпиада профессионального мастерства отражает реализацию программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный.

В рамках новой парадигмы обучения резко возрастает значение внеаудиторной работы. Достаточно эффективными видами внеаудиторной работы являются различные интеллектуальные и интерактивные игры и олимпиады.

Олимпиада вызывает интерес и активность обучающихся и даёт им возможность проявить себя в увлекательной для них деятельности.

Знание материала является обязательным условием активного участия в олимпиаде, а иногда – обязательным условием выигрыша, даёт возможность не только совершенствоваться, но и приобретать новые знания, так как стремление выиграть заставляет думать, вспоминать уже пройденное и запоминать всё новое.

Положительное влияние на личность обучающихся оказывает также и групповая деятельность. Методическая разработка представляет собой внеклассное мероприятие, которое проводится среди обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, победитель будет защищать честь колледжа уже на региональном уровне.

Для участия в олимпиаде не требуется углубленных знаний, однако необходим широкий кругозор, знания, полученные в ходе изучения общепрофессиональных дисциплин, на дополнительных занятиях и общая эрудиция.

В ходе олимпиады обучающиеся приобретают практические навыки общения, навыки поведения в затруднительной ситуации, активизируется долговременная память, способность переключать внимание с одного учебного предмета на другой. Повышается эрудиция, как игроков, так и

зрителей. Происходит развитие креативного мышления и нестандартного подхода при решении производственных ситуаций.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА МЕРОПРИЯТИЯ

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Участники: участвуют все обучающиеся группы 32.12 М

Форма: олимпиада профессионального мастерства

Цели мероприятия:

Образовательные:

1. Расширение кругозора обучающихся, активизация интеллектуальной деятельности через использование формы игры;
2. Формирование внимательного отношения к дисциплинам.
3. Углубление и расширение профессиональной терминологии.
4. Активизировать ранее изученные лексические единицы.
5. Совершенствовать произносительные навыки обучающихся.
6. Совершенствовать навыки аудирования.

Развивающие:

1. Формирование умений обдумывать и принимать решения, развитие мышления, памяти, эрудиции.
2. Развивать у обучающихся навыки профессионального общения в различных ситуациях.
3. Формирование коммуникативной компетенции.

Воспитательные:

1. Развитие познавательного интереса, воспитание культуры общения.
2. Воспитание у обучающихся самостоятельности как черты личности, без которой невозможна деятельность современного специалиста.
3. Воспитание умения организации собственной деятельности, исходя из целей и способов её достижения.
4. Привить интерес к выбранной специальности; воспитывать уважение, взаимопонимание с другими членами группы.
5. Привить умение работать в коллективе (группе).

Задачи мероприятия:

1. Повторение и обобщение полученных ранее знаний.
2. Формирование общеобразовательных и общекультурных навыков работы с информацией.
3. Учиться формулировать собственное мнение и позицию.
4. Выявление победителей олимпиады.

Особенности методики: реализация компетентного подхода к обучению посредством использования межпредметных связей, профессиональных заданий, интеллектуальных игр, как средств активизации познавательной деятельности обучающихся.

Используемые методы:

- стимулирования интереса к обучению;
- самостоятельной деятельности обучающихся;
- проблемно-поисковые (решение проблемы в виде мозговой атаки);
- выработки и усовершенствования навыков.

СТРУКТУРА МЕРОПРИЯТИЯ

№ п/п	Наименование этапа занятия	Время (мин.)	Цель	Деятельность преподавателя	Деятельность обучающихся
1.	<u>I.Организационная часть:</u> Тема, цели, актуальность темы мероприятия.	3	Познакомить обучающихся с целями, задачами и основными видами деятельности мероприятия. Мотивация обучающихся.	Приветствует обучающихся, Объясняет цели и задачи мероприятия, мотивирует обучающихся, перечисляют формы участия.	Слушают преподавателя.
2.	Представление игроков и членов жюри.	2	Мотивировать обучающихся на активное участие в олимпиаде.	Объясняет значение олимпиады, правила и этапы проведения олимпиады.	Слушают преподавателя.
3.	<u>II.Основная часть:</u> 1 этап: Решение тестов.	10	Выяснить степень владения информацией по гостиничному сервису. Мотивировать заинтересованность в выбранной специальности.	Представляет обучающимся тесты олимпиады для правильных ответов.	Обучающиеся отвечают на тесты.
4.	2 этап: Ответы на вопросы.	10	Мотивировать проблемно-поисковую деятельность.	Обучающимся выдает вопросы.	Проставляют правильные ответы.
5.	3 этап: Решение задач.	15	Мотивировать проблемно-поисковую деятельность.	Обучающимся выдает условия задач.	Решают задачи.
6.	4 этап: Заполнение бланков.	20	Мотивировать проблемно-поисковую деятельность.	Обучающимся выдает условия и бланки для заполнения.	Заполняют бланки согласно условиям.
7.	5 этап: Решение ситуационных задач.	10	Мотивировать проблемно-поисковую деятельность.	Обучающимся выдает ситуационные задачи.	Находят правильные действия на

					ситуации.
8.	<u>III.Подведение итогов мероприятия:</u> - объявление победителей олимпиады 1 место, 2 место, 3 место; - награждение победителей	10	Анализ работы обучающихся на мероприятии и выявление победителей олимпиады.	Комментарии по выполнению заданий олимпиады.	

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

1 Этап: правильные ответы на тесты.

Обучающимся даются тесты и они проставляют правильные ответы.

1. Процесс применения организационных, маркетинговых, финансовых, логистических, кадровых и других инструментов, методов и способов ведения гостиничного бизнеса – это:

- а) гостиничная технология;
- б) гостеприимство;
- в) предоставление услуг.

2. Клиент самостоятельно, без предварительного бронирования, пришел в гостиницу и обратился к дежурному администратору – это называется:

- а) свободное поселение;
- б) льготное поселение;
- в) распоряжение директора.

3. Разговор с клиентом необходимо начинать со слов:

- а) «Здравствуйте»;
- б) «Добрый день»;
- в) «Здрасьте».

4. На телефонный вызов следует отвечать не позже:

- а) 3-го звонка;
- б) 2-го звонка;
- в) 6-го звонка.

5. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило от:

- а) турфирм;
- б) физических лиц и небольших компаний;
- в) гостиничных комплексов.

6. От качества подбора и расстановки кадров в производственной системе зависит:

- а) работа управленческого персонала;
- б) эффективность работы организации;
- в) заработная плата.

7. Отмена бронирования фиксируется:

- а) в бланке аннуляции;
- б) в регистрационном журнале;
- в) в бланке аннуляции и регистрационном журнале.

8. Карту гостя заполняет:

- а) сам гость;
- б) администратор;
- в) не имеет значения.

9. Каблук женской обуви должен быть:

- а) 10см;
- б) не имеет значения;
- в) не должен превышать 5см.

10. Можно ли расспрашивать гостя о цели визита и заходить в номер без разрешения проживающего?

- А) можно;
- б) нельзя;
- в) на усмотрение персонала.

а) пожелать гостю доброго пути и пригласить снова посетить гостиницу;
б) вежливо попрощаться;
в) пригласить снова в гостиницу.

а) падать на лицо;
б) закреплены лентой или заколкой;
в) не имеет значения.

а) три;
б) пять;
в) не более двух.

- а) заселением потребителей;
- б) телефонными продажами номерного фонда;
- в) встречей гостей.

а) на дикцию;
б) на внешний вид;
в) на рост.

а) специалистам;
б) руководителям;
в) рабочим.

а) руководителям;
б) технических исполнителей;
в) специалистам.

а) стоя;
б) с интересом;
в) стоя и с улыбкой.

а) не нужно с ним спорить;
б) можно спорить;
в) на усмотрение работников.

а) взимает почасовую оплату;
б) взимает за половину суток;
в) оплату за проживание не взимает.

Ключ ответов:

[illegible]

2 Этап: правильные ответы на вопросы.

Студентам даются вопросы и они проставляют правильные ответы.

1. Охарактеризовать категорию «люкс».

Ответ: номер в средстве размещения площадью не менее 35 кв.м, состоящий из двух жилых комнат, рассчитан на проживание одного-двух человек.

2. Что такое система звезд?

Ответ: европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд.

3. Что такое бронирование номеров?

Ответ: резервирование номеров, производимое отделом бронирования по заявкам клиента.

4. Что такое аннуляция?

Ответ: это отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда, при этом клиент не несет никакой финансовой ответственности.

5. Где должна быть зафиксирована отмена бронирования?

Ответ: в бланке аннуляции и регистрационном журнале.

6. Перечислить плату за проживание в зависимости от просрочки выезда.

Ответ: не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата; от 6-12 часов после расчетного часа – плата за половину суток; от 12-14 после расчетного часа – плата за полные сутки.

7. Какого цвета используют бланки в службе бронирования?

Ответ: заявка на бронирование – белого цвета; изменение в бронировании – розового цвета; аннуляция зеленого цвета.

8. Дать определение кинесике.

Ответ: это обучение персонала эффективному общению с клиентами.

9. На основании чего сотрудничают гостиницы с организациями, фирмами и компаниями?

Ответ: договоров.

10. Перечислить какие требования возлагаются на аудитора.

Ответ: честность, внимательность, хорошая профессиональная подготовка и знание специфики предоставления услуг, технологией расчетов наличными деньгами, чеками или кредитными картами.

11. Назвать как можно производить расчет за проживание.

Ответ: расчеты могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

12. Что входит в дополнительные платные услуги?

Ответ: услуги в ресторане, кафе, баре, бизнес-центре, бюро обслуживания, оздоровительном центре, парикмахерской, бассейне, сауне.

13. Кому подчиняется консьерж?

Ответ: подчиняется непосредственно менеджеру службы приема и размещения.

14. Каким нормативным документом определен порядок расчета с клиентами за проживание?

Ответ: определен Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ.

15. К какой деятельности относится ночной аудит?

Ответ: относится обязательно к ночной деятельности.

Эталон: правильный ответ 1 балл.

3. Этап: решение задач.

Задача №1.

Бронирование турагентств:

- 48 одноместных номеров по 1600 руб.;
- 56 двухместных номеров по 2200 руб.;
- 3 апартаменты по 8400 руб.

Индивидуальное бронирование:

- 53 одноместных номера по 1800 руб.;
- 62 двухместных номера по 2400 руб.;
- 3 номера «люкс» по 7800 руб.;
- 2 апартаменты по 8750 руб.

Бронирование со специальной скидкой:

- 2 номера – студии по 63500 руб.

Рассчитать среднесуточную стоимость номера.

Ответ:

Задача №2.

Номерной фонд гостиницы составляет 2000 номеров. За сутки было продано 1560 номеров.

Рассчитать коэффициент загрузки.

Ответ:

Задача №3.

03 января в 09.00ч. клиент заселился в номер люкс, цена которого по прейскуранту составляет 1180 руб. в сутки (с учетом НДС). Постоялец выехал из номера 05 января в 19.00ч.

Рассчитать стоимость проживания гостя в гостинице.

Ответ:

Эталон: за каждую правильно решенную задачу 5 баллов.

4. Этап: заполнения бланков.**Задание №1.**

По телефонному звонку 10.03.15г. в гостиницу «Талисман» клиент, проживающий по адресу г.Клин, ул. Плавная, д.42, 13В.56 просит забронировать номер по гарантированному бронированию кредитной картой категории «двухместный» с наличием интернета в номере для проживания двух человек: Мец Егор Дмитриевич, Мец Анна Сергеевна. Предполагаемое время заезда 18.03.15г. в 11.00ч. и выезда 25.03.15г. в 15.00ч. Приезд на своем личном автотранспорте.

1. Заполнить заявку номеров на бронирование.

2. Заполнить журнал регистрации:

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ в гостинице

« _____ »

Просим забронировать для граждан _____
/страна, город/

Ф.И.О. (если ребенок, укажите возраст)	Пол	Категория номера (одноместный, двухместный, люкс, сюит и т.д.)	Цена	Срок проживания	Предполагаемое время заезда и выезда	Подтверждение
					с _____ по _____	
					с _____ по _____	

Оплата за проживание _____
(нал. / кредитная карта)

Наличие а/м (место на стоянке) услуга бесплатная	Наличие Интернета в номере	Наличие завтрака	Трансфер (встреча)
		(оформление дополнительной заявки) услуга платная	(оформление дополнительной заявки) услуга платная
ДА/НЕТ	ДА/НЕТ	ДА/НЕТ	ДА/НЕТ
С оплатой медицинской страховки согласны. В случае неоплаты всех видов телефонных переговоров и нанесения порчи имущества гостиничного комплекса, оплату гарантируем. Контактный телефон: _____ Электронная почта: _____			

журнал регистрации индивидуальных лиц «И»:

Регистрационный номер	Ф.И.О.	Место жительства	Вид заявки	Дата заявки	Дата заезда, выезда	Гостиница	Количество мест	Подпись лица, принявшего заявку
-----------------------	--------	------------------	------------	-------------	---------------------	-----------	-----------------	---------------------------------

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Задание №2.

Агентство по недвижимости ООО «Сатурн» г. Торжок, ул. Мира, д.123 по письменной просьбе просит отменить в гостинице «Делижанс» бронирование номера на Сидоренкова Игоря Васильевича категории «полулюкс» в связи с переносом совещания по техническим причинам. Предполагаемое время заезда 12.04.15г. и выезда 14.04.15г. Письмо послано секретарем организации ООО «Сатурн» Михеевой Ириной Ивановной 07.04.15г. тел. 34-45-76.

1. Заполнить бланк аннуляции бронирования.
2. Заполнить регистрационный журнал об отмене бронирования.

БЛАНК «АННУЛЯЦИЯ БРОНИРОВАНИЯ»

Аннуляция с _____ по _____
Ф.И.О. _____

Одноместный	Двойной	Полулюкс	Люкс	Люкс-апартаменты
-------------	---------	----------	------	------------------

Аннулировано фирмой _____
Ф.И.О. _____
Адрес _____
Телефон _____ Факс _____
Примечание _____
№ аннуляции _____
Подтверждение: да _____ нет _____

Принял		Передал		Контроль	
Дата	Подпись	Дата	Подпись	Дата	Подпись

Регистрационный журнал об отмене бронирования.

Дата отмены	Источник отмены	Дата предполагаемого прибытия	Гость	Номер отмены бронирования
1	2	3	4	5

--	--	--	--	--

Задание №3.

В гостиницу «Лазурный берег» г. Краснодар в «люкс» № 57 заселяется постоялец Кондратьев Иван Сидорович 12.02.1978 года рождения, проживающий г. Воронеж, ул. Советская, д.124, 15В.101 по свободному поселению для отдыха. Прибыл 12.04.15г. в 10.00ч., предполагаемое время выезда 20.04.15г.

1. Заполнить анкету по форме 1-Г.
2. Заполнить карту гостя по форме 4-Г.

АНКЕТА

1. Фамилия _____ Комната № _____
2. Имя _____ Индекс поселения _____
3. Отчество _____ Прибыл _____
(Дата, часы)
Выбыл _____
(Дата, часы)
4. Дата рождения «_____» _____ 20 _____ г.
5. Место рождения (область, край, республика) _____

район _____
город (селение) _____

6. паспорт серии _____ № _____ выдан (когда) _____
кем _____
7. Адрес постоянного места жительства _____

8. Цель приезда _____
(Если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)
9. Срок проживания до _____
10. Продление проживания _____
11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.

(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

(ОБОРОТНАЯ СТОРОНА)

Поселен (а) «_____» _____ 20 _____ г.
город (селение) _____
гостиница _____

На дополнительное место в номере согласен (на) _____
(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен (на) на проживание в номере с оплатой
всех мест _____
(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица _____

Карта гостя по форме 4-Г.

Гостиница _____
 Адрес _____
 Телефон _____
 Проезд _____

КАРТА ГОСТЯ № _____

ДНИ			МЕСЯЦ
1	17		I
2	18		II
3	19	Фамилия, и., о. _____	III
4	20	Номер _____	IV
5	21		V
6	22	Ключ от номера выдается при предъявлении карты гостя	VI
7	23		VII
8	24		VIII
9	25	Проживающий имеет право на внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенных в гостинице	IX
10	26		X
11	27		XI
12	28		XII
13	29		
14	30		
15	31		
16			

Администратор _____
 (Подпись)

Эталон: правильно заполненные бланки оцениваются по 5 баллов.

5. Этап: решение ситуационных задач.

Ситуация №1.

Клиент жена гостя, которая спрашивает в каком номере проживает ее муж и требует пустить в номер к нему.

Описать действия администратора в данной ситуации.

Ситуация №2.

В гостинице произошли неполадки с компьютерной системой, заехал клиент по гарантированному бронированию, но не привез с собой заявку-подтверждение.

Описать действия администратора в данной ситуации.

Ситуация №3.

Семейная пара забронировала двухместный номер, для проживания 3 человек (муж, жена, дочь 15 лет), но приехала в гостиницу в составе 4 человек (маленький ребенок – 1,5 лет).

Описать действия администратора в данной ситуации.

Эталон: за каждую правильно решенную ситуацию 5 баллов.

Материал для жюри:

№ п/п	Ф.И.О.	1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	Всего баллов
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							

ПОДПИСИ ЧЛЕНОВ ЖЮРИ: _____

