

Частное учреждение - профессиональная образовательная организация
«КРАСНОДАРСКИЙ ТЕХНИКУМ УПРАВЛЕНИЯ, ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СЕРВИСА»

Цикловая комиссия экономики, управления и сервиса

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА
ОТКРЫТОГО ЗАНЯТИЯ**

**Тема: Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку
и чистку личных вещей проживающих**

в рамках изучения

ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Преподаватель: Махно Л.А.

Краснодар, 2016

Методическая разработка занятия на тему: «Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей» отражает реализацию основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Цели занятия:

Обобщение и систематизация знаний об оказании услуг гостям в прачечной-химчистке.

Задачи занятия:

1. Образовательные.

- Освоение общих и профессиональных компетенций по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

- Обобщение и систематизация знания о технологии обслуживания гостей в процессе оказания бытовых услуг.

- Продолжение формирования умений работы с документацией по оформлению заказов гостей на оказание услуг прачечной-химчистки.

- Углубление и расширение профессиональной терминологии.

2. Развивающие

- Развивать умения применять знания на практике.

- Развивать у студентов навыки профессионального общения в различных ситуациях.

- Продолжать формирование умений самостоятельной работы студентов.

- Развивать умение анализировать, сравнивать, обобщать, выделять главное.

- Развивать приемы активного слушания.

- Формировать коммуникативную компетенцию.

3. Воспитательные:

- Воспитание понимания сущности и социальной значимости своей будущей специальности, проявления к ней устойчивого интереса.

- Воспитание умения организации собственной деятельности, исходя из целей и способов её достижения.

- Воспитание умения работать в команде.

Вид учебного занятия – практическая работа

Образовательные технологии:

- технологии проблемного обучения – повышение познавательного интереса обучающихся, формирование самостоятельности, ответственности инициативности, развития коммуникативных компетенций;

- информационно-коммуникационные технологии – расширение кругозора, развитие познавательной деятельности, использование возможностей ресурсов ИНТЕРНЕТ;

- здоровье сберегающие технологии – формирование на занятии благоприятного психологического климата, эффективных коммуникаций.

Средства обучения: бланки заказов на услуги прачечной-химчистки, макеты предметов для оформления заказов.

Дидактические единицы: Методические указания по выполнению практической работы, Правила сбора и доставки заказов сотрудниками номерного фонда, Правила оформления сопроводительной документации.

СТРУКТУРА ЗАНЯТИЯ

№ п/п	Наименование этапа занятия	Цель	Деятельность преподавателя	Деятельность обучающихся	Образовательные технологии	Форма контроля
1	<u>I.Организационная часть:</u> Тема, цели, вопросы учебного занятия: - связь учебного занятия с предыдущими; - актуальность темы учебного занятия.	Познакомить обучающихся с целями, задачами и основными видами деятельности на учебном занятии. Мотивация обучающихся.	Приветствует обучающихся, проверяет их готовность к занятию. Объясняет актуальность темы, цели и задачи учебного занятия. Перечисляют формы работы на учебном занятии	Подготовка рабочего места. Слушают преподавателя, задают вопросы.	Технологии проблемного обучения Здоровье сберегающие технологии	Фронтальная
2	Актуализация знаний обучающихся.	Подготовить обучающихся к практической работе. Мотивировать на активное усвоение нового материала.	Представляет обучающимся вопросы на повторение ранее изученного материала. Организует диалог с обучающимися, в ходе которого преподаватель помогает настроиться на активное восприятие материала, корректирует ответы обучающихся. Мотивирует обучающихся, перечисляет формы работы на учебном занятии. Определяет порядок проведения занятия.	Обучающиеся отвечают на вопросы преподавателя.	Технологии проблемного обучения	Фронтальная
3	<u>II.Основная часть:</u> Выполнение профессиональных задач	Проверить уровень сформированности профессиональных компетенций.	При необходимости направляет и корректируют знания обучающихся.	Анализируют производственные ситуации. Выполняют	Информационно-коммуникационные технологии Технологии	Фронтальная

				практические задания	проблемного обучения	
4	Закрепление материала по изучаемой теме.	Контроль и коррекция усвоения изученного материала.	Комментируют результаты. Выступление группы экспертов.	Представляют полученные результаты с учетом профессиональных компетенций	Информационные технологии	Фронтальная
5	Рефлексия	Самоанализ работы на занятии.	Соотнесение поставленных задач с достигнутым результатом.	Оценка своей работы на учебном занятии.	Технологии проблемного обучения Здоровье сберегающие технологии	Индивидуальная
6	<u>III. Подведение итогов занятия:</u> -ответы на вопросы обучающихся; - итоги учебного занятия.	Анализ работы обучающихся на занятии.			Технологии проблемного обучения Здоровье сберегающие технологии	Групповая
7	Домашнее задание. Инструкция по его выполнению.		Комментарии по выполнению домашнего задания.	Записывают домашнее задание в тетрадь	Технологии проблемного обучения	Групповая

Учебно-методическое обеспечение:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования /М.А.Ёхина.- 4-е издание, Издательский центр «Академия», 2012. – 208с.
2. Корнеев Н.И. Технология гостиничного сервиса: учебник для студентов учреждений высш. проф. Образования / Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. М.: Издательский центр «Академия», 2011. - 272 с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие — М.:, Изд-во "Альфа-М", 2013 - 304 стр.
4. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений/Н.Ю. Арбузова.-3 изд., испр. М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 224с.
5. Асанова И. М. Деятельность службы приема и размещения : учебник для студ. высш. учебн. заведений / И. М. Асанова, А. А. Жуков. – М. : Издательский центр «Академия», 2011.–283с.
6. Асанова И. М. Организация культурно-досуговой деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева.- 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 192
7. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник учебник для студ. высш. учебн. заведений / Морозов М.А., Морозова Н.С. - 7-е издание, стер. — М.: Изд. центр «Академия», 2009. — 240 с.
8. Профессиональная этика и этикет: учеб.пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В. Дусенко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 224 с.

9. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов.
[Электронный ресурс] - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с.:
Режим доступа: URL [http:// http://znanium.com](http://http://znanium.com)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ

1. Иностранный гость хочет сделать заказ на услуги прачечной, но бланк только на русском языке. Помогите гостю оформить заказ.
2. Гость сдал вещи в стирку. Но вынужден уехать раньше. Помогите гостю получить заказ. Рассмотрите три варианта:
 - заказ готов;
 - заказ находится в обработке;
 - заказ еще не в обработке.
3. Иностранный гость сдал заказ в прачечную. Готовый заказ выполнен с опозданием на два часа. Доставьте заказ гостю.
4. Иностранный гость хочет сдать пальто в химчистку, но химчистка находится не в гостинице. Объясните это гостю.
5. Помогите гостю оформить заказ в прачечную.
6. Помогите оформить иностранному гостю заказ в прачечную.
7. Гость оформил заказ с ошибкой. Помогите ее исправить.
8. Гость хочет отдать в стирку костюм, который можно только чистить в химчистке.
9. Иностранный гость сдал рубашки в стирку, но заказ был выполнен не качественно. Он жалуется.
10. Заказ иностранного гостя доставлен в другой номер. Найдите и доставьте выполненный заказ.
11. Гость обращается в прачечную с тем, что вещи в заказе перепутаны – частично не доставлены, частично чужие.
12. Гостья собирается на вечерний раут и обращается к Вам с просьбой помочь подготовить вечернее платье – необходимо отгладить и подшить подол короче.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: шелковая блузка.
2. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: махровый халат.
3. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: постельное белье, кухонное белье.
4. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: ковер из шерсти с добавлением синтетической нити (10%).