

Пояснительная записка к методической разработке учебного занятия по теме «Работа с жалобой клиента».

Занятие является вторым занятием темы 2.2. Работа с жалобой клиента, оно относится к МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения Профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

К изучению темы работы с проблемными ситуациями, возникающими в процессе проживания гостей, обучающиеся приступают, владея практическим опытом и обладая профессиональными умениями и знаниями, такими как: терминология по специальности, знания о службах отеля, стандартах обслуживания, сотрудниках отеля, предоставляемых услугах, навыками ведения деловой телефонной беседы, они знакомы с культурой межличностного общения. Таким образом, изучение данной темы представляется логическим продолжением подготовки обучающихся к формированию профессиональных компетенций, сформулированных ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ОВД): организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

В ходе занятия в соответствии с контрольно-тематическим планом обучающимися будет освоен лексический материал по теме, просмотрены и прослушаны ситуативно-тематические фрагменты профессионального общения, выполнена практическая работа по совершенствованию практики устной речи, освоены навыки оценивания ситуации и нахождения правильных решений. Считается целесообразным также применить те критерии оценивания работы обучающихся, которые могут быть использованы в ходе демонстрационного экзамена (Приложение 7).

Занятие построено с использованием инновационных методик преподавания иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации, которые представляются наиболее эффективными в обучении специалистов службы приема и размещения. Были выбраны такие методики, которые могут играть важную роль и уже зарекомендовали себя особенно успешно в формировании необходимых компетенций у обучающихся и в успешной интеграции результатов обучения в практическую деятельность. Это игровые формы работы – ролевая игра, ситуативный анализ, мозговой штурм. Важным условием успешного проведения занятия и подготовки обучающихся к будущей профессиональной деятельности стала возможность проведения занятий в мини-лаборатории, а именно в кабинете, оборудованном рабочим местом сотрудника службы приема и размещения. Практическую часть занятия, ролевую игру обучающиеся выполняют за Стойкой администратора гостиницы, которая создает условия освоения материала, приближенные к реальному рабочему месту. Так, рабочее место сотрудника службы приема и размещения оснащено компьютером с АСУ, телефоном, МФУ, выходом в интернет, а также всеми необходимыми печатными материалами.

В занятии также использован метод мозгового штурма (Приложение 1, 8, 9), который призван стимулировать обучающихся к коллективной деятельности, к дискуссии, создать психологически комфортные условия, условия для творческой

активности и таким образом получить идеи более высокого качества. Этот метод используется в занятии несколько раз, в том числе для привлечения обучающихся к формулировке целей занятия и на этапе подведения итогов урока, анализа и осмысления деятельности обучающихся во время урока (Приложение 1, 8, 9).

Значительная часть урока отведена самостоятельной работе обучающихся, работе в парах и групповой. Преподаватель в данном случае наблюдает, направляет деятельность обучающихся и помогает при необходимости (Приложение 5, 6).

Поскольку в каждой группе обучающихся, занимающихся иностранным языком есть обучающиеся с более низким уровнем знаний, в данном уроке предусмотрены некоторые механизмы учета этого факта, используется дифференцированный подход. Так, проверка заданий начинается с обучающихся, имеющих более низкий уровень владения материалом, приветствуется помощь в выполнении заданий со стороны более подготовленных партнеров, а также при выполнении практической части урока, ролевой игры, допускается использование записей диалога менее подготовленными обучающимися (Приложение 5, 6, 8).

Как было отмечено выше, в данном занятии студентам предлагаются критерии оценивания диалогической речи профессионального общения, которые используют эксперты демонстрационного экзамена с тем, чтобы с начального этапа освоения материала у обучающихся выработалась привычка анализировать свои действия и сопоставлять их с существующими профессиональными стандартами. (Приложение 7).

Таким образом, предлагаемая разработка учебного занятия по теме Работа с жалобой клиента является одной из многих разработок преподавателей СПб ГПОУ «Петровский колледж», в которой используются инновационные методы преподавания, а также учтены многие современные методы ведения практических занятий.

Обратная связь, полученная преподавателем в ходе заключительного этапа урока позволяет сделать выводы о том, что обучающиеся удовлетворены проведенным занятием, получили необходимые знания и, что важно, отработали навыки профессионального общения в условиях, приближенных к настоящей рабочей обстановке на материале, взятом из реальных профессиональных ситуаций.

План занятия Работа с жалобой гостя.

Тема занятия: Тема 2.2. Работа с жалобой клиента.

Цели занятия:

1. Дидактическая (обучающая) цель: обеспечить организацию учебного процесса, направленного на усвоение и закрепление у обучающихся новых знаний при работе с жалобами гостей.
2. Воспитательная цель: сформировать у обучающихся навыки межличностного общения, заботе о клиенте, привить навыки использования речевого этикета, вежливых форм отказа и извинения.
3. Развивающая цель: развить полученные в ходе занятия умения, развить у обучающихся творческие способности, интерес к решению нестандартных профессиональных ситуаций.

Тип занятия. Занятие по овладению студентами новыми знаниями.

Перечень дисциплин и профессиональных модулей, с которыми осуществляются межпредметные связи: ДОП 3. Особенности организации службы консьержей в гостиничном предприятии, Организация и контроль деятельности службы приема и размещения, Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Оборудование и технические средства обучения (ТСО): мультимедийное оборудование (компьютер, проектор, экран, колонки), рабочее место сотрудника службы приема и размещения гостей (стойка администратора гостиницы, оснащенная компьютером с АСУ, телефоном, МФУ, выходом в интернет, а также всеми необходимыми печатными материалами).

Методическое и информационное обеспечение: опорные конспекты, карточки-задания.

Этапы учебного занятия	Содержание этапа занятия	Задачи обучения и воспитания	Методы обучения (контроля), способы активизации обучающихся	Средства обучения	Деятельность педагога	Деятельность обучающегося
I. Организационный момент	<ul style="list-style-type: none"> -приветствие присутствующих - проверка присутствия студентов - готовность группы к занятию 	Психологический настрой обучающихся на активную работу	Диалог	-	Проверяет явку и готовность обучающихся и аудитории к занятиям	Приветствуют преподавателя
II. Актуализация опорных знаний обучающихся -мотивация учебной деятельности -целеполагание	<ul style="list-style-type: none"> - повторение учебного материала по теме Службы и услуги отеля, необходимого для изучения новой темы. -актуализация через осмысления личного опыта и осознание потребности в новых знаниях и способах действия -определение цели занятия 	<ul style="list-style-type: none"> -повторение знаний, полученных при изучении темы -мотивация к учебной деятельности -формирование умений ставить цели 	<p>Проблемная беседа Устный опрос</p> <p>-мозговой штурм</p>	Мультимедийное оборудование (просмотр видеоматериала)	Анализирует, оценивает, организует мотивацию дальнейшей учебной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> Отвечают на поставленные вопросы - анализируют собственный опыт, фиксируют затруднения - принимают участие в определении цели урока.

<p>III. Изучение нового материала</p>	<p>Изучение новой темы- через постановку проблемы: (выявление проблем, которые могут возникнуть у гостя, определение алгоритма решения проблемы, представление лексического и грамматического материала для решения ситуации профессионального общения).</p>	<p>Дать обучающимся представление об изучаемой ситуации профессионального общения, фактах, явлениях Обобщение имеющихся и усвоение новых знаний, формирование познавательной активности, логического мышления</p>	<p>Мозговой штурм Объяснение Самостоятельный поиск Дифференцированный подход к выполнению задания разными категориями учащихся.</p>	<p>-мультимедийное оборудование (прослушивание профессиональных ситуаций) - индивидуальная работа по выполнению лексических и грамматических упражнений - парная работа по отработке диалогической речи</p>	<p>Формулирует проблему (Работа с жалобами гостей), организует ход изучения новой темы, (прослушивание диалогов, выполнение упражнений, отработка диалогов в парах) направляет работу по выдвижению гипотез, (алгоритм решения ситуации) объясняет новые понятия (представляем лексический и грамматический материал) осуществляет обратную связь.</p>	<p>Принимает участие в выдвижении гипотез (определен и сформулирован алгоритм решения проблемной ситуации), фиксирует новую информацию (определены лексические и грамматические средства, необходимые для решения возникших ситуаций)</p>
<p>IV. Применение новых знаний и практическая работа</p>	<p>Выполнение практической работы по новой теме Работа с жалобой гостя.</p>	<p>Формирование умений и первичного практического опыта по новой теме. Проверка освоения нового материала</p>	<p>Самостоятельная работа -работа под руководством преподавателя Интерактивные технологии</p>	<p>Рабочее место сотрудника службы приема и размещения (Стойка администрации гостиницы)</p>	<p>Выдает практическое задание, формирует ориентировочную основу действий по выполнению работы. Выявляет</p>	<p>Осмысляет и закрепляет полученные знания через выполнение практической работы.</p>

			Ролевая игра	Парная работа над диалогической речью.	затруднения, оказывает помощь.		
V.	Контроль и оценка знаний, умений	Выполнение контрольных проверочных заданий	-проверить знания и умения, выявив причины обнаруженных пробелов в знаниях -стимулировать обучающихся к устранению пробелов в знаниях	- Работа в группах из трех человек Интерактивные технологии Ролевая игра	Рабочее место сотрудника службы приема и размещения (Стойка администрации гостиницы) Критерии оценивания (в соответствии с критериями, используемыми при проведении демонстрационного экзамена).	Выдает задание, контролирует ход выполнения в соответствии с критериями выполнения задания, используемыми на демонстрационном экзамене. Проверяют выполненные задания Проводит опрос	Самостоятельно выполняет задание Самостоятельно сверяются с критериями выполнения задания.
VI.	Рефлексия и подведение итогов занятия	Самооценка и оценка работы группы и отдельных студентов. Выявление места и причин затруднения	Проанализировать, дать оценку, наметить задачи на будущее Построение и реализация выхода из затруднения	Беседа, обсуждение - обратная связь - мозговой штурм		Соотносит цели урока и результаты обучения. Выдает и поясняет домашнее задание	Самооценка работы на уроке. Получает домашнее задание.