



Министерство образования Самарской области

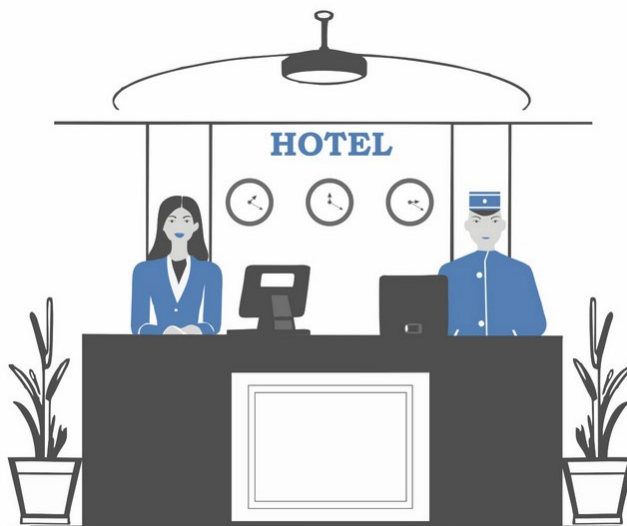
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ОТКРЫТОГО УРОКА

на тему: «Организация деятельности служб приема,
размещения и выписки»

по МДК.02.02 «Организация деятельности службы приема,
размещения и бронирования гостиницы»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство



Самара 2026 г.

Составитель: Пименова Анастасия Алексеевна, преподаватель ГБПОУ «ПГК».

Рецензент: Гисматуллина Лилия Наилевна, заместитель директора по УМР ГБПОУ «ПГК».

Урок проводился в рамках Единого методического дня (ЕМД) на тему «Инновационные подходы и практические инструменты повышения мотивации студентов». Цель урока — сформировать у студентов системное представление о современных методах организации работы служб приема и предоставления гостиничных услуг, а также раскрыть инновационные инструменты мотивации персонала в сфере гостеприимства. В ходе занятия использовались интерактивные методы, кейс-анализы и групповые дискуссии, что позволило повысить мотивацию студентов к профессиональному развитию и практическому освоению современного инструментария.

Методическая разработка содержит подробный сценарий урока, методические материалы и рекомендации по реализации инновационных подходов, что способствует формированию у студентов профессиональных компетенций и стимулирует их интерес к дальнейшему развитию в области гостиничного сервиса.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методическая разработка урока по теме «Организация деятельности служб приема, размещения и выписки» в рамках МДК.02.02 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы» предназначена для объяснения целей, задач и особенностей проведения данного учебного занятия.

Цель урока — формировать у студентов системное понимание современных методов организации работы служб приема и размещения в гостиничном бизнесе, а также развивать навыки использования инновационных инструментов мотивации сотрудников, что соответствует современным требованиям профессиональной подготовки специалистов в сфере гостиничного дела.

Особое внимание уделяется внедрению интерактивных методов обучения, таких как кейс-методы, групповые обсуждения и ролевые игры, что отвечает теме ЕМД «Инновационные подходы и практические инструменты повышения мотивации студентов». Эти методы способствуют повышению профессиональной заинтересованности обучающихся, развитию критического мышления и практических умений.

В процессе разработки урока учитывались современные тенденции в сфере гостеприимства, необходимость формирования профессиональных компетенций, а также мотивации студентов к дальнейшему развитию и применению приобретенных знаний и навыков в профессиональной деятельности.

Урок - игра по МДК.02.02 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы», является повторительно - обобщающим уроком. В ходе занятия рассматриваются вопросы, связанные с организацией и деятельностью различных служб гостиничного фонда. Форма проведения урока - игра. Данный вид учебного занятия является одной из наиболее эффективных форм работы для усвоения знания, инструментом для формирования умений и навыков общаться и работать в группах. Педагогической практикой доказано, что студент усваивает информацию быстрее, если обучение проходит интерактивно. Когда он имеет возможность одновременно с получением информации обсуждать неясные моменты, задавать вопросы, тут же закреплять полученные знания, формировать навыки поведения и оттачивать теоретические знания на практике. Такой метод вовлекает студентов в процесс обучения, а сам процесс становится легче и интереснее.

В ходе проведения данного вида учебного занятия рекомендовано использование следующих методов: дискуссия, ролевые игры, групповые упражнения, метод работы с видеоматериалами и документами строгой отчетности. Урок - игра рассчитан на 45 минут и проводится со студентами 2 курса по специальности Туризм и гостеприимство.

Обучающиеся в ходе урока приобретают навыки организации собственной деятельности, групповой работы, принятия решений в

стандартных и нестандартных ситуациях, демонстрируют способность к самостоятельности, коммуникациям, деловой активности, способность убеждать, аргументировать и защищать свою точку зрения, свою позицию.

Использование данной методической разработки позволит преподавателям эффективно реализовать поставленные задачи, повысить качество профессиональной подготовки студентов и создать обстоятельства для формирования активной профессиональной и мотивационной позиции будущих специалистов туризма и гостеприимства .

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА УРОКА

Тема: «Организация деятельности служб приема, размещения и выписки» для обучающихся 2 курса, группа ТГ-22

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Место проведения урока: кабинет № 318/ 2 ГБПОУ «Поволжский государственный колледж» г. Самара.

Цель занятия:

Проверка знаний студентов в игровой форме. Перед студентами ставится задача показать свои знания в целом по изученным темам бронирования и продаж.

Задачи занятия:

1. Образовательные:

- систематизировать и закрепить знания по теме;
- способствовать формированию навыков творческой коллективной работы;
- выявить уровень знаний по теме и степень их усвоения

2. Развивающие:

- способствовать формированию активности и самостоятельности в решении поставленных задач;
- активизировать интерес студентов к изучению дисциплины

3. Воспитательные:

- способствовать формированию профессиональных качеств менеджера гостиничного сервиса;
- воспитывать чувство взаимовыручки, культуру общения

Вид учебного занятия – практическая работа

Образовательные технологии:

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

- технологии использования в обучении игровых методов – формирование определенных умений и навыков, необходимых в практической деятельности, формирование профессиональных компетенций: прием заказ от потребителей и оформление его; бронирование и ведение документации; прием, регистрация и размещение гостей; осуществление расчетов с гостями, организация отъезда и проводы гостей; организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

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

- здоровые берегающие технологии – формирование на занятии благоприятного психологического климата, создание положительного эмоционального фона.

Средства обучения: проектор, экран, компьютер.

Дидактические единицы: Методические указания по проведению конкурса, комплект заданий, карточки для оценки результатов.

Формы организации деятельности обучающихся:

- индивидуальная и групповая.

Подходы к обучению, реализуемые на уроке:

1. Компетентностный.
2. Рефлексивный.
3. Психологический.

Педагогические технологии, используемые на уроке:

- проблемного обучения;
- компьютерного обучения;
- алгоритмизированного обучения;
- программированного контроля знаний;
- работы с опорной книгой (УМКД).

Дидактические принципы, реализуемые на уроке:

1. Принцип научности.
2. Принцип системности.
3. Принцип связи с практикой, с жизнью.
4. Принцип политехнизма.
5. Принцип наглядности.
6. Принцип доступности и посильности в обучении.
7. Принцип коллективизма.
8. Принцип доверия и поддержки.
9. Принцип самоактуализации.

Общие компетенции ОК и ПК включают:

- Эффективное взаимодействие в команде (ОК 04).
- Устная и письменная коммуникация (ОК 05, ПК 1.1 - 1.3).

Методы обучения, реализуемые на уроке:

- проблемное изложение нового учебного материала;
- ЦУНИ (целенаправленное усвоение неорганизованной информации о воде);
- исследование (химических свойств воды);
- лабораторный эксперимент;
- самостоятельная работа по опорному алгоритму (проведение опытов по инструкциям);
- анализ и обобщение полученных результатов (после проведения лабораторных опытов);
- решение ситуационных задач на практике (с использованием информационных систем и Интернет-ресурсов);
- рефлексивные методы (самоконтроль, взаимоконтроль);
- взаимное обучение студентов в составе малой группы;
- программированный контроль знаний (выполнение индивидуальных тестовых заданий).

Приемы педагогической техники, используемые на уроке:

1. Использование системы наводящих вопросов в случаях неправильных ответов.
2. Опора на междисциплинарную интеграцию и личный опыт обучающихся.
3. Деление студентов на микрогруппы стабильного состава по 4 человека для проведения опытов.
4. Обращение к статистическим данным, представленным в УМКД.

Игра «Такси»

Вариант I

Легкие вопросы:

1. Помещение, состоящее из одного или нескольких мест, оборудованное для размещения туристов (номер)
2. Персонал гостиницы, занимающийся уборкой номеров (горничная)
3. Гражданин, посещающий страну временного пребывания в оздоровительных, познавательных и других целях (турист)

Трудные вопросы:

1. Лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками и палатками (кемпинг)
2. Плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно (флотель)
3. Предварительный заказ мест и номеров в гостинице (бронирование)
4. Резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту (подтверждение бронирования)
5. Название 1-местного однокомнатного номера в международном гостиничном менеджменте (Single)

Вариант II

Легкие вопросы:

1. Имущественный комплекс, предназначенный для предоставления услуг размещения (гостиница)
2. Персонал гостиницы, занимающийся регистрацией и размещением туристов (администратор)
3. Площадь с кроватью, предназначенная и пригодная для использования одним человеком (место)

Трудные вопросы:

1. Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами (ротель)
2. Гостиница, предназначенная для туристов, путешествующих на автотранспорте (мотель)
3. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату (двойное бронирование)
4. Отмена бронирования (аннуляция бронирования)

5. Название 3-местного однокомнатного номера в международном гостиничном менеджменте (Triple)

Вариант III

Легкие вопросы:

1. Любой объект, предназначенный для временного проживания людей (средство размещения)
2. Персонал, осуществляющий встречу и приветствие гостя (швейцар)
3. Временное перемещение людей с места своего проживания в целях отдыха без занятия оплачиваемой работой (туризм)

Трудные вопросы:

1. Лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками и палатками (кемпинг)
2. Плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно (флотель)
3. Предварительный заказ мест и номеров в гостинице (бронирование)
4. Резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту (подтверждение бронирования)
5. Название 1-местного однокомнатного номера в международном гостиничном менеджменте (Single)

Вопросы	Ответы
1. К административным помещениям в гостинице относятся:	1) кабинет отдела кадров 2) ресторан 3) кладовые 4) жилые номера
2. Целью проведения генеральной уборки является:	1) подготовка номера к заселению 2) осуществить мероприятия косметического ремонта в номере 3) произвести смену постельного белья 4) натирание металлических деталей и оборудования специальными средствами
3. В объем уборочных работ забронированных номеров входит:	1) мытье стен, протирка их насухо 2) сухая и влажная протирка, влажная уборка пола 3) стирка гардин 4) чистка, мытье окон и дверей
4. Установите последовательность уборки в однокомнатном номере	1) уборка кровати 2) чистка коврового покрытия 3) уборка обеденного стола 4) протирка пыли

5. Установите последовательность уборки в трехкомнатном номере:	<ul style="list-style-type: none"> 1) прихожая 2) гостиная 3) санузел 4) спальня 5) кабинет
6. Горничной запрещается:	<ul style="list-style-type: none"> 1) протирать кафельные стены 2) мытье осветительных приборов 3) трогать личные вещи проживающего 4) механизированная уборка и чистка штор
7. Функции швейцар	<ul style="list-style-type: none"> 1) работа с почтой и сообщениями 2) встреча и приветствие клиентов гостиницы 3) расчет клиентов при выезде 4) встреча, прием и размещение клиентов

Программированный опрос

Конкурс «Эффективный администратор»

1 вариант

Текст задания

Составьте заявку на бронирование, подтверждение бронирования и направление на размещение:

1. Гостиница «Престиж»
2. Ф.И.О. туристов: Кулешова Людмила Сергеевна
3. Сроки заезда: с 04.06.2016 по 11.06.2016 гг.
4. Тип номера: Люкс
5. Гарантированное бронирование по предоплате
6. Стоимость номера 5000 рублей

2 вариант

Текст задания

Составьте заявку на бронирование, подтверждение бронирования и направление на размещение:

1. Гостиница «Престиж»
2. Ф.И.О. туристов: Лазарев Максим Александрович
3. Сроки заезда: с 16.07.2016 по 25.07.2016гг.
4. Тип номера: Люкс
5. Негарантированное бронирование
6. Стоимость номера 5000 рублей

3 вариант

Текст задания

Составьте подтверждение на бронирование, подтверждение бронирования и направление на размещение:

1. Гостиница «Престиж»
2. Ф.И.О. туристов: Кулешова Людмила Сергеевна
3. Сроки заезда: с 04.06.2016 по 11.06.2016 гг.
4. Тип номера: Люкс
5. Гарантированное бронирование по предоплате
6. Стоимость номера 5000 рублей

Конкурс «Точный администратор»

Вариант 1

Осуществите расчет за проживание:

Рассчитайте и выпишите счет гостю проживающему в апартаментах с 21.12. - 11⁰⁰ часов по 24.12 – 20⁰⁰ часов. Стоимость номера 10000 руб. Воспользовался мини-баром на сумму 520 руб.

Вариант 2

Осуществите расчет за проживание:

Рассчитайте и выпишите счет гостю прибывшему в гостиницу 1.04 в 11⁰⁰ часов и выбывшего 3.04. в 01 часа. Стоимость номера – 4000 руб. Воспользовался телефоном на сумму 650 рублей.

Вариант 3

Осуществите расчет за проживание:

Рассчитайте и выпишите счет клиенту который прибыл 20.09 в 23⁰⁰ часа, выбыл 22.09 в 13⁰⁰ часов. Стоимость номера – 3000 руб. Воспользовался сауной на сумму 1000 рублей.

Ситуации для конкурса «Капитаны»**Вариант 1**

Год назад в гостиницу «Престиж» после окончания вуза пришел молодой специалист – менеджер гостиничного сервиса (девушка). Ей был назначен оклад, равный окладу опытных специалистов.

Ее вполне хорошо встретили в коллективе. Но почти сразу стали замечать некоторые ошибки в ее работе, отклонения от привычных им методик и способов деятельности. В результате сложилась напряженная ситуация. Старожилы чувствуют себя уязвленными, испытывают, возможно, угрозу. У новичка же установилась неприязнь, ответное желание дать отпор по любому поводу, а также от части, стремление к склонению остальных работников к активным и прогрессивным действиям, способным дать более высокие результаты их деятельности.

Задание: Как бы Вы поступили на месте управляющего гостиницы? Обоснуйте свой ответ.

Вариант 2

Директор гостиницы планировал не приезжать на работу, а поехать на переговоры. Но в последний момент переговоры отменили. Он приехал на работу раньше всех и решил собрать планерное совещание. Так и была выявлена ситуация опоздания руководителя службы номерного фонда. Сотрудники признались, что опоздания вошли у нее в привычку. Иногда уже в первые минуты работы организации требуется ее помощь, а ее нет на месте.

Устные негативные высказывания своих коллег она превращала в шутку и мотивировала ситуацию тем, что живет дальше всех от гостиницы. Сотрудники заявили руководителю, что они тоже тогда будут приходить с опозданием.

Задание: Как бы Вы поступили на месте директора гостиницы? Обоснуйте свой ответ.

Вариант 3

В гостиницу «Престиж» на существующую вакансию была принята горничной Васильева Е.С.(42 года) Раньше она работала в гостинице «Кавказ» администратором и поэтому считала, что работу службы приема и размещения она знает хорошо, но она не прошла конкурс на место администратора, так не знала иностранный язык. При обслуживании клиентов администратором Беловой Ю.А.(23 года), Васильева Е.С. систематически давала ей советы, а иногда даже пыталась дать рекомендации клиентам, что обычно приводила к конфликту между горничной и администратором. Начальник номерного фонда не раз беседовал с Васильевой Е.С. о ее поведении, на что та заявляла, что администратор Белова Ю.А. еще очень молода и не имеет опыта работы и таким образом ей

она помогает. Администратор же Белова Ю.А. заявляла, что горничная специально вмешивается в разговоры с клиентами и мешает ей работать. Начальник номерного фонда не разрешив данной ситуации обратилась к управляющему гостиницы.

Задание: Как бы Вы поступили на месте управляющего гостиницы? Обоснуйте свой ответ.

Задание для конкурса «Найди ошибку»

1. На Руси постоянные дворы называли «ямы»
2. Цена номера определяется прежде всего его категорией
3. К общественным помещениям относятся вестибюль, холлы, служебные помещения
4. В городе Краснодаре три гостиницы четырехзвездочные и одна гостиница пятизвездочная
5. К индивидуальным средствам размещения относятся квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи
6. Отель экономического класса может быть небольшим, с числом номеров от 10 до 300
7. В службе приема и размещения к первому квалификационному уровню относятся должности: швейцара, носильщика, уборщицы
8. Служба обслуживания номерного фонда обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает санитарное состояние номеров и уровень комфорта
9. Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги питания, химчистки, парикмахерской
10. Портье занимается за хранение и выдачу ключей от номеров

Карточка регистрации итогов соревнования команд

Этапы конкурса	Критерии оценки	Команда №1	Команда №2	Команда №3
1. Визитная карточка команды	По 5-бальной системе			
2. Разминка «Ты мне – Я тебе»	За каждый правильный ответ 2 б.			
3. Конкурс «Эффективный администратор»	По 5-бальной системе			
4. Конкурс «Точный администратор»	По 5-бальной системе			
5. Игра «Такси»	Простой вопрос – 1 б., сложный – 2 б. При всех правильных ответах менее, чем за 3 минуты дополнительно 2 б.			
6. Программированный опрос	За каждый правильный ответ 1 б.			
7. Конкурс капитанов	По 5-бальной системе			
8. Конкурс «Найди ошибку»	За каждую найденную ошибку 2 б.			
9. Веселый конкурс «Будущий менеджер гостиничного сервиса»	По 5-бальной системе			
Итого				

Список использованных источников:

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей», от 07.02.1992 N 2300-1 (действующая редакция от 05.05.2014)// Консультант Плюс, 2016
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 27.12.2009 N 365-ФЗ)// Консультант Плюс, 2016
3. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденные Постановлением Правительства РФ № 1085 от 9 октября 2015 г.
4. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг /Н.Ю. Арбузова – М.: Изд.: Академия 2014г. -224с.
5. Белецкий В.В. Введение в гостеприимство: Учебник. / В.В. Белецкий- М: ЮНИТИ, 2012. - 543 с.
6. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы/ А.Е. Гаврилова – М.: Академия, 2012 – 256 с.
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах /М.А. Ехина– М.: Академия, 2015 – 240 с.
8. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей /М.А. Ехина – М.: Академия, 2016 – 304 с.

9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для нач. проф. образования: Учебное пособие для сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина – М.: Издательский центр «Академия», 2013. -210с.
10. Руденко Л.О., Овчаренко Н.В., Косолапов А.Г. Технологии гостиничной деятельности /Л.О. Руденко, Н.В. Овчаренко, А.Г. Косолапов. – Изд.: Дашков и Ко, 2014г. – 176с.