**ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

**КОМИТЕТ ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ**

**Санкт-Петербургское государственное**

**бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**«Санкт-Петербургский технический колледж управления и коммерции»**

**(СПб ГБПОУ «СПб ТКУиК»)**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УВР

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА**

**ОТКРЫТОГО ЗАНЯТИЯ**

**по теме**

**«День из жизни отеля Плаза. Деловая игра»**

**Санкт-Петербург**

**2019г.**

Разработал: преподаватель первой категории Ромашова Мария Борисовна

Рассмотрено и одобрено на заседании П(Ц)К иностранных языков

Протокол №\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Председатель П(Ц)К Митрошина М.А.

**Технологическая карта занятия**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Этапы урока** | **Дидактическая цель** | **Метод обучения** | **Методическое обеспечение** | **Деятельность преподавателя** | **Деятельность студентов** | **Критерии оценивания** |
| 1. | Орг.момент | Проверка готовности студентов к занятию | - | Журнал группы | Приветствие; отметка отсутствующих в журнале | Демонстрируют готовность к уроку | Присутствие студента на занятии |
| 2. | Сообщение темы урока и плана работы | Постановка основных целей занятия | - | См. список использованных источников | Преподаватель сообщает тему и цель урока, кратко знакомит студентов с этапами ролевой игры | Слушают тему, цель, ход работы | Понимание темы и цели урока |
| 3. | Повторение темы (подготовка к деловой игре) | Пробуждение и систематизация имеющихся знаний по теме занятия через фронтальный опрос | Фронтальный опрос | Презентация PowerPoint (ПРИЛОЖЕНИЕ 1,2);  См. список использованных источников | 1.Преподаватель проводит фронтальный опрос (задает вопросы, касающиеся деятельности пятизвездочного отеля);  2. Приглашает студента выступить с подготовленной презентацией (ПРИЛОЕНИЕ 1);  3. Предлагает студентам задания на повторение и закрепление речевых оборотов из диалогов (ПРИЛОЖЕНИЕ 2)  Презентация содержит задания 3 типов: 1. Задать вопрос или построить фразу администратора за стойкой отеля, в соответствии с тем, какой ответ был получен от гостя; 2. Ответить на вопрос гостя или звонящего в отель; 3. Перевести фразу из диалога с русского на английский язык. | 1. Студенты устно отвечают на вопросы преподавателя;  2. Один из студентов выступает с докладом об основных услугах и возможностях пятизвездочного отеля (ПРИЛОЖЕНИЕ 1); Выполняют задания 3 типов на повторение и закрепление речевых оборотов из диалогов (ПРИЛОЖЕНИЕ 2) | Студенты демонстрируют отличные (95-100 % правильных ответов) /хорошие (75-94 %) /  удовлетворительные  (50-74 % правильных ответов) знания речевых оборотов из диалогов |
| 4. | Основная часть (деловая игра) | закрепить усвоенный лексико-грамматический материал через стандартные ситуации речевого общения, встречающиеся в работе администратора отеля. | Парная работа (ролевая игра) | Ролевые карточки (8 штук);  Реквизит:  1.«Регистрация в отеле» - форма регистрации, инструкция для беспроводного интернета, карта-ключ от номера, паспорт;  2. «Проблемы и решения» - телефон;  3. «Запросы» - информация о ценах на номера;  4. «Выписка из отеля» - счет, чек, банковская карта | 1.Преподаватель выкладывает ролевые карточки с заданиями по составлению диалогов;  2. Предлагает студентам ознакомиться с попавшейся картой и выбрать необходимый для той или иной роли реквизит и дает время на подготовку (5 минут);  3. Следит за подготовкой студентов и отвечает на возникающие вопросы;  4. Поочередно приглашает пары выступить с диалогами;  5. Слушает ответы, исправляет ошибки, дает комментарии. | 1.Студенты вытягивают ролевые карточки;  2. Знакомятся со своей ролью и выбирают необходимый для роли реквизит;  3. Готовятся 5 минут;  4. Выступают с диалогами в парах;  5. Слушают диалоги друг друга. | 1.Правильность выбора реквизита к диалогу;  2. Уместность использования тех или иных лексических единиц и речевых оборотов в предложенной ситуации речевого общения;  3.Отсутствие грамматических ошибок;  4. Полнота раскрытия темы диалога;  5. Логичное построение диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей, предложенной ролевой карточкой;  6. Отсутствие фонетических ошибок;  7. Артистизм |
| 5. | Подведение итогов | Оценить работу студентов на уроке | Критериально-ориентированный (аналитический) | Журнал группы,  Критерии оценки диалогической речи | Подводит итог деловой игры, выставляет оценки в журнал | Получают оценку от преподавателя | См. таблицу 1 |

**ТАБЛИЦА 1**

**Критерии оценивания диалогической речи**

|  |  |
| --- | --- |
| оценка | Характеристика ответа |
| **5** | 1. Студент логично строит диалогическое общение в соответствии с коммуникативной задачей; демонстрирует умения речевого взаимодействия с партнёром: способен начать, поддержать и закончить разговор. 2. Лексические единицы и грамматические структуры соответствуют поставленной коммуникативной задаче. 3. Ошибки практически отсутствуют. 4. Речь понятна: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация. 5. Объём высказывания не менее 7-8 реплик с каждой стороны |
| **4** | 1. Студент логично строит диалогическое общение в соответствии с коммуникативной задачей. 2. Студент в целом демонстрирует умения речевого взаимодействия с партнёром: способен начать, поддержать и закончить разговор. 3. Используемый словарный запас и грамматические структуры соответствуют поставленной коммуникативной задаче. 4. Могут допускаться некоторые лексико-грамматические ошибки, не препятствующие пониманию. 5. Речь понятна: практически все звуки произносятся правильно, в основном соблюдается правильная интонация. 6. Объём высказывания не менее 6 реплик с каждой стороны. |
| **3** | 1. Студент логично строит диалогическое общение в соответствии с коммуникативной задачей. Однако студент не стремится поддерживать беседу. 2. Используемые лексические единицы и грамматические структуры соответствуют поставленной коммуникативной задаче. 3. Фонематические, лексические и грамматические ошибки не затрудняют общение.   **Но:**   1. встречаются нарушения в использовании лексики. 2. Допускаются отдельные грубые грамматические ошибки. 3. Объём высказывания – не менее 5 реплик с каждой стороны. |

**Санкт-Петербургское государственное**

**бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**«Санкт-Петербургский технический колледж управления и коммерции»**

**ПЛАН ОТКРЫТОГО ЗАНЯТИЯ**

по теме: «День из жизни отеля Плаза. Деловая игра».

Дисциплина: МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Преподаватель: Ромашова Мария Борисовна

Специальность: Гостиничное дело

Группа, курс: 11ГД-12

Дата проведения: 11.04.2019

**I. Цели занятия:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основная цель занятия:** закрепить усвоенный лексико-грамматический материал через стандартные ситуации речевого общения, встречающиеся в работе администратора отеля. | | |
|  | **Цели по уровням познавательной деятельности** | **Формулировка целей и задач занятия** |
| 1. | Знать | Лексические единицы и речевые обороты по четырем темам: «Регистрация в отеле», «Работа с жалобами», «Запросы по телефону», «Выписка из отеля». |
| 2. | Понимать | Основные принципы общения работника службы приема и размещения с гостями отеля. |
| 3. | Применять | Полученные знания по упомянутым выше темам в предложенных ситуациях ролевой игры. |
| 4. | Анализировать | Предложенные ситуации речевого общения на профессиональные темы. |
| 5. | Синтезировать | Решения по предложенным ситуациям из предварительно подготовленных языковых блоков. |
| 6. | Оценивать | Уместность применения тех или иных лексических единиц и речевых оборотов в предложенных в ролевой игре ситуациях. |

**II. Оборудование:**

1. ***Технические средства: ПК, проектор***
2. ***Дидактический материал: ролевые карточки(8 штук), презентация PowerPoint, реквизит для разыгрывания диалогов (счет, чек, паспорт, карта-ключ от номера, телефон, кредитная карточка, форма регистрации, распечатка с ценами на номера, инструкция от беспроводного интернета).***
3. ***Список использованных источников:***
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева, 2015.
5. Be my guest. English for the hotel industry, Student’s book, Francis O’Hara, Cambridge University Press, 2013.
6. Flash on English for cooking, catering and reception, Catrin E.Morris, ESP Series 2012.

4. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015.

**III. Ход занятия.**

***3.1. Организационный момент.***

- приветствие; отметка отсутствующих в журнале;

- проверка готовности студентов к занятию;

- постановка основных целей ролевой игры

***3.2. Сообщение темы урока и плана работы:***

Темаурока: «A day in the life of the Plaza Hotel” (ДеньизжизниотеляПлаза. Деловая игра).

Деловая игра включает ситуации общения между работником службы приема и размещения и гостем отеля по следующим темам: «Регистрация в отеле», «Работа с жалобами», «Запросы по телефону (обсуждение цены на номер)», «Выписка из отеля».

***3.3. Повторение темы (подготовка к деловой игре):***

Пробуждение и систематизация имеющихся знаний по теме занятия через фронтальный опрос:

- Перечислите основные черты (услуги/возможности) пятизвездочного отеля. (What facilities does a five-star hotel have?)

- Какие возможности доступны в нашем отеле? (What facilities are available in our hotel?) - Презентация студента (ПРИЛОЖЕНИЕ 1).

Повторение и закрепление фраз из диалогов по четырем ситуациям:

The check-in (заселениегостя);

Problems and solutions (проблемыирешения)

Enquiries (запросы);

Thecheck-out (выписка из отеля)

Работа с презентацией PowerPoint (ПРИЛОЖЕНИЕ 2)

Презентация содержит задания 3 типов: 1. Задать вопрос или построить фразу администратора за стойкой отеля, в соответствии с тем, какой ответ был получен от гостя; 2. Ответить на вопрос гостя или звонящего в отель; 3. Перевести фразу из диалога с русского на английский язык.

***3.4. Основная часть занятия* (деловая игра)**

Студентам делятся на пары, и каждая пара вытягивает карточки для составления диалога по одной из рассмотренных ситуаций. Каждая ситуация состоит из двух карточек (“StudentA” и “StudentB”, где А – администратор отеля, В – гость).

После распределения карточек и первого знакомства с их содержанием студентам предлагается взять необходимый для разыгрывания того или иного диалога реквизит (счет, чек, паспорт, карта-ключ от номера, кредитная карточка, форма регистрации, информация о ценах на номера, инструкция от беспроводного интернета).

**РОЛЕВЫЕКАРТОЧКИ**

**Card 1. The check-in**

**Student A. Receptionist**

You are a receptionist of the Plaza Hotel. Check your guest in according to the following plan:

- Поприветствуйте гостя в отеле.

- Спросите, какой номер его брони.

- Извинитесь и скажите, что произошла ошибка, и нет свободных номеров, выбранной гостем категории.

- Предложите гостю номер на категорию выше без дополнительной платы.

- Возьмите у гостя паспорт и попросите заполнить форму регистрации.

- Отдайте карту-ключ и скажите, что номер находится на 3 этаже.

- Попросите гостя оставить багаж подносчику.

- Напомните, что ели гостю понадобится что-то, он может звонить на стойку регистрации.

- Пожелайте приятного прибивания в отеле.

**Card 1. The check-in**

**Student B. Guest**

You have just come to the Plaza Hotel. Check-in according to the following plan:

- Поздоровайтесь и назовите свое имя.

- Сообщите администратору за стойкой, что у Вас забронирован одноместный номер на 3 суток.

- Если потребуется, сообщите номер брони (2346)

- (администратор предложит Вам другой номер) Спросите, нужна ли дополнительная плата.

- Спросите, есть ли в отеле беспроводной интернет.

- Предоставьте свой паспорт и заполните форму регистрации.

- Возьмите карту-ключ.

- Поблагодарите администратора.

**Card 2. Problems and solutions (Telephone conversation)**

**Student A. Receptionist**

You are a receptionist of the Plaza Hotel.You are receiving a telephone call from the guest of your hotel who has some problems. Listen to the guest and help him/her using the following plan:

- Возьмите трубку и поприветствуйте гостя.

- Выслушайте его проблему и отреагируйте.

- Спросите, в каком номере проживает гость.

- Предложите решение проблем(ы).

- (гость хочет положить ценные вещи в сейф) Напомните про инструкцию, в случае необходимости объясните, как пользоваться сейфом.

- Напомните гостю, что, если ему понадобится помощь, вы отправите кого-нибудь в номер.

- Попрощайтесь.

**Card 2.Problems and solutions (Telephone conversation)**

**Student B. Guest**

You have just arrived in the room and found out some problems there. You are calling the reception. Complain to the receptionist using the following plan:

- (Вы обнаружили, что простыни на кровати грязные) Попросите заменить их.

- Сообщите администратору, из какого номера Вы звоните.

- Сообщите также, что не можете найти фен в ванной.

- Скажите, что хотите положить ценные вещи в сейф, но не знаете, как он работает, и не видите инструкцию.

- Выслушайте администратора, следуйте его инструкциям.

- Поблагодарите администратора за помощь.

**Card 3. Enquiries (Telephone conversation)**

**Student A. Receptionist**

You are a receptionist of the Plaza Hotel.

- Возьмите трубку, поприветствуйте звонящего и назовите отель.

- Выслушайте вопрос.

- (звонящий интересуется стоимостью номеров) Сообщите, что в этом году цены немного изменились.

- Ответьте на вопросы, используя информацию о стоимости номеров.

- Вежливопопрощайтесь.

|  |  |
| --- | --- |
| Room Rates | |
| Room category | $/per night |
| Single Room | $ 130 |
| Superior twin single room | $ 155 |
| Suite | $ 470 |
| Extra bed | $ 65 |
| Presidential Suite | $ 1500 |
| Note: price includes a full English breakfast | |

**Card 3. Enquiries (Telephone conversation)**

**Student B. Guest**

You are calling to get some information on room rates.

- Спросите, сколько стоит одноместный номер в этом отеле.

- Спросите, сколько стоит номер-люкс.

- Уточните, входит ли в стоимость номера завтрак.

- Поинтересуйтесь о стоимости дополнительного места.

- Поблагодарите за информацию и попрощайтесь.

**Card 4. The check-out**

**Student A. Receptionist**

You are a receptionist of the Plaza Hotel. Check your guest out using the following information:

- Спросите, в каком номере проживал гость.

- Выдайте гостю счет и попросите проверить его.

- (в счете содержится ошибка) Будьте готовы извиниться и заменить счет.

- Спросите, как гость будет расплачиваться.

- Выдайте чек.

- Спросите, хочет ли гость, чтобы вы вызвали ему такси.

- Поинтересуйтесь, нужна ли гостю помощь с багажом.

- Пожелайте гостю приятной поездки.

- Попрощайтесь и выразите надежду снова увидеть гостя в вашем отеле.

**Card 4. The check-out**

**Student B. Guest**

You are checking out of the Plaza Hotel. Your room number is 350. During your stay you have visited lobby lounge, used pressing, dry cleaning, laundry, made an overseas call and been transported from airport.

- Назовите Ваше имя и номер, в котором проживали.

- Проверьте счет в соответствии с данной в задании информацией.

- Согласитесь воспользоваться услугой вызова такси до аэропорта.

- Согласитесь на помощь с багажом и скажите, что у вас в номере 2 чемодана.

- Попрощайтесь и покиньте отель.

Студентам дается 5 минут для подготовки диалога в парах.

Каждая пара студентов разыгрывает свой диалог в следующем порядке:

The check-in (заселениегостя);

Problemsandsolutions (проблемы и решения) (телефонный разговор)

Enquiries (запросы) (телефонный разговор);

Thecheck-out (выписка из отеля)

***3.7. Подведение итогов работы на занятии***

Преподаватель подводит итоги работы, дает комментарии по выступлению каждой пары/отдельных студентов. Оценивает, насколько удачно студентам удалось раскрыть каждую из предложенных в ролевой игре ситуаций или проблем. Выставляет оценки.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Английский язык для индустрии гостеприимства. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева, 2015.
2. Be my guest. English for the hotel industry, Student’s book, Francis O’Hara, Cambridge University Press, 2013.
3. Flash on English for cooking, catering and reception, Catrin E.Morris, ESP Series 2012.

4. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015.