

Konspekt 2

Temat: **Czynności związane z obsługą gościa podczas pobytu w hotelu.**

Nauczyciel: mgr Beata Wawrzyńczyk

Cele operacyjne:

Po zakończonej lekcji uczeń potrafi:

- * scharakteryzować podstawowe zadania recepcji w zakresie obsługi gościa;
- * wymienić elementy procedury *check in* i *check out*;
- * wymienić zadania recepcji podczas pobytu gościa w hotelu;
- * wymienić i scharakteryzować rodzaje druków hotelowych stosowanych podczas obsługi gościa;
- * zastosować zdobytą wiedzę w praktyce.

Metody i techniki pracy:

- * dyskusja z elementami burzy mózgów;
- * odgrywanie ról;
- * praca z tekstem źródłowym;
- * ćwiczenia.

Środki dydaktyczne:

- * podręcznik;
- * druki kart meldunkowych i kart pobytu z różnych hoteli.

Jednostka lekcyjna: 45min.

Przebieg zajęć

Czynności związane z obsługą gościa w części recepcyjnej, tzn. procedury *check in* i *check out* oraz obsługa gościa w trakcie pobytu w hotelu, to jeden z kluczowych tematów, dlatego ważne jest dokładne jego omówienie i przećwiczenie w praktyce.

Umiejętności, jakie należy przede wszystkim przećwiczyć, to:

- * wykonywanie czynności związanych z procedurą *check in* i *check out* w odpowiedniej kolejności;
- * stosowanie zwrotów i form grzecznościowych odpowiednich do określonej sytuacji.

Ważne jest pokazanie uczniom przykładowych druków z różnych hoteli (powinny znajdować się na wyposażeniu każdej pracowni hotelarskiej). Jeśli w szkole jest system rezerwacyjny, należy go wykorzystać.

-> Ćwiczenie 1

Sformułuj zdania i zwroty grzecznościowe, jakich powinien używać recepcjonista w Hotelu

Twoich Marzeń:

- a) witając się z gościem podchodzącym do lady recepcyjnej,
- b) pytając gościa o to, czy ma jakieś życzenia dodatkowe,
- c) wręczając gościowi klucz i kartę pobytu,
- d) składając gościowi życzenia miłego pobytu.

-> **Ćwiczenie 2**

Opisz procedurę *check in* i *check out* dla państwa Kowalskich, którzy przyjechali do Hotelu Twoich Marzeń na weekend. Pan Kowalski dokonał wcześniej rezerwacji pokoju dwuosobowego. Zamówił także posiłki.

check in

check out

Najważniejsze miejsce w hotelu? Recepcja

-> **Ćwiczenie 3**

1. Do hotelu zgłasza się mężczyzna, który twierdzi, że dokonał rezerwacji telefonicznej pokoju jednoosobowego na trzy najbliższe dni. W hotelu nie ma wolnych miejsc, a w grafiku rezerwacji nie figuruje podane przez niego nazwisko. Jak rozwiążesz ten problem?
2. Jest późny wieczór, do recepcji przychodzi kobieta z małym dzieckiem na rękach, dziecko ma bardzo wysoką temperaturę, kobieta prosi o pomoc. Jak zareagujesz?
3. Do hotelu przyjeżdża grupa 20 turystów z pilotem. Jest już po 23.00. Okazuje się, że błędzili szukając hotelu, są głodni, zmęczeni i bardzo źli. Nie zwracają uwagi na to, co mówi pilot i żądają natychmiast kluczy do pokoi. Jak w takiej sytuacji powinien zachować się pracownik recepcji?

-> **Praca domowa**

Zaprojektuj kartę pobytu Hotelu Twoich Marzeń.

