

Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в  
сфере

# ГОСТЕПРИИМСТВА

Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере  
гостеприимства

Учебно-методический материал

Выпуск 1



## **Edexcel, BTEC и LCCI квалификации**

Квалификации Edexcel, BTEC и LCCI предоставлены компанией Pearson, которая является крупнейшей организацией, присуждающей сертификаты в Великобритании. Компания предлагает академические и профессиональные квалификации, признанные во всем мире и прошедшие сравнительный анализ. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, посетите наш сайт квалификаций по адресу [qualification.pearson.com](http://qualification.pearson.com). Кроме того, вы можете связаться с нами, используя контактную информацию на нашей странице по адресу [qualification.pearson.com/contact us](http://qualification.pearson.com/contact-us)

## **О Pearson**

Pearson – ведущая в мире обучающая компания, которая насчитывает 35 000 сотрудников в более чем 70 странах, усердно работающих над оказанием помощи людям всех возрастов с целью достижения ощутимого прогресса в своей жизни посредством обучения. Учащийся является центром интересов компании и направленных на него действий, поскольку усовершенствование системы образования влияет на людей в целом. Вы можете узнать больше о том, как мы можем помочь вам и вашим учащимся на сайте [qualification.pearson.com](http://qualification.pearson.com)

*Ссылки на сторонние материалы, сделанные в этом документе, выполнены добросовестно. Мы не подписываемся, не одобряем и не принимаем на себя ответственность за содержание материалов, которые могут быть изменены, или за любые высказанные в них мнения. (Материал может включать учебники, газеты, журналы и другие публикации и веб-сайты.)*

*Вся информация в этом документе верна на момент публикации.*

ISBN 978 1 446 96359 3

Все материалы в этой публикации являются собственностью  
© Pearson Education Limited 2020

# Содержание

|   |          |
|---|----------|
| <b>Введение</b>   | <b>1</b> |
| <b>Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства</b> | <b>3</b> |
| Руководство по обучению                                       | 3        |
| Схема работы  | 11       |
| План урока  | 31       |



## Введение

Этот буклет является дополнением к спецификации ВТЕС Узбекистан Уровень 3 квалификации в сфере гостеприимства. Спецификация расскажет вам, что нужно преподавать и что нужно оценивать. В этом буклете вы найдете предложения и идеи относительно того, как вы можете это сделать.

Этот буклет даст вам идеи для преподавания и изучения, в том числе практические занятия, реалистичные сценарии, способы вовлечения работодателей в процесс обучения и управления независимым обучением, а также способы оценки. Буклет также показывает, как содержание спецификации может работать на практике, и побудит вас задуматься о различных способах повышения квалификации.

Этот буклет представит вам:

- руководство о том, как преподавать модули в квалификации;
- рекомендуемые ресурсы для поддержки предоставления модулей в квалификации;
- схемы работы, которые показывают темы, упражнения и оценки, охватывающие все модули квалификации;
- планы уроков с подробным руководством о том, как проводить уроки, чтобы охватить содержание модулей.

Информация в этом информационном буклете собрана учителями, которые имеют отношение к разработке квалификаций и поэтому понимают проблемы поиска новых и интересных способов представления квалификаций ВТЕС.

Мы представляем вам руководство по модульному обучению. Оно включает предложения о том, как подходить к учебным целям и содержанию модулей, и идеи для интересных и разнообразных занятий. Вы также найдете советы и идеи о том, как планировать и выполнять свои уроки.

Мы включили список тщательно отобранных ресурсов для каждого модуля. Эти списки ресурсов содержат перечень книг, веб-сайтов и видео, которые вы можете предложить своим ученикам для использования и / или которые вы можете использовать как дополнительные материалы при обучении.



# Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства

---

## Руководство по обучению

### Ознакомление с модулем

Данный модуль позволит учащимся изучить принципы обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства. Учащиеся будут иметь представление об эффективном обслуживании клиентов, что также важно для бизнеса, как и правильное и продуктивное использование услуг. Они получают навыки работы с клиентами, что позволит отвечать их потребностям и желаниям, чтобы клиенты чувствовали себя комфортно. Учащиеся узнают, какое влияние может оказать эффективное обслуживание клиентов на организацию в сфере гостеприимства и на персонал.

Цель обучения А фокусируется на принципах и целях обслуживания клиентов. Здесь будет представлена информация о разных типах клиентов, которые имеют совершенно разные потребности и ожидания. Будут освещены вопросы установления официальных стандартов обслуживания клиентов, разработка политики и процедур для поддержания данных стандартов.

Цель обучения В позволяет учащимся принимать участие в ролевых играх в работе сферы гостеприимства и продемонстрировать эффективное обслуживание клиентов и навыки общения.

Цель обучения С позволит изучить, как можно контролировать и оценивать обслуживание клиентов, чтобы обеспечить успешное обслуживание организации в сфере гостеприимства, рассмотрят, как информация, собранная в ходе мониторинга, может быть использована для улучшения обслуживания клиентов. Затем у них появится возможность изучить, как можно улучшить обслуживание клиентов, оценить потенциальные типы улучшения обслуживания клиентов в сфере гостеприимства и способы достижения этих улучшений.

Учащиеся должны иметь доступ к:

- приглашенным спикерам из организаций в сфере гостеприимства – представители, которые могут поговорить с учащимися о том, как они обеспечивают обслуживание клиентов в рамках своего бизнеса,
- рабочей тетради для оценки,
- интернету.

## Начало модуля

Предоставление способа обучения модулю. Он основан на рекомендуемом подходе к оценке, приведенном в спецификации.

### Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства

#### Вступление

Цель данного модуля – помочь учащимся понять важность эффективного обслуживания своих клиентов. Здесь также описывается, как организации в сфере гостеприимства предоставляют, контролируют и оценивают услуги, которые они предлагают своим клиентам.

В данном модуле будут рассмотрены различные типы клиентов и их потребности, которые встречаются в организации сферы гостеприимства.

Учащиеся также научатся понимать разницу между «потребностями» и «ожиданиями», и что удовлетворения одних только потребностей клиентов может быть недостаточно, чтобы побудить клиентов вернуться именно к вашей организации сферы гостеприимства в будущем.

Учащиеся будут иметь возможность попрактиковаться и развить свои навыки обслуживания клиентов и общения с ними, которые помогут им в дальнейшем найти работу в индустрии гостеприимства.

#### Цель обучения А – Изучить принципы обслуживания клиентов

- Начните с группового обсуждения с учащимися опыта обслуживания клиентов с использованием продуктов и услуг в сфере гостеприимства. Учащиеся записывают положительный и отрицательный опыт и то, что они чувствовали после каждого опыта.
- Используя интернет, получите доступ к сайтам онлайн-отзывов. Учащиеся делают подборку отрицательных и положительных отзывов о работе и обслуживании отелей и ресторанов. Необходимо разработать шаблон для записи жалоб и положительных отзывов о каждом отеле и ресторане. Учащиеся делают выводы исходя из отзывов. Им дается задание выбрать отель, в котором они хотели бы остановиться, и ресторан, в котором они могли бы питаться. В группе необходимо провести обсуждение и обменяться мнениями.
- Используйте презентации для ознакомления учащихся с целями обслуживания клиентов. Это может быть общее введение или, если возможно, пример из организации в сфере гостеприимства.

### Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства

- Проведите презентацию для ознакомления учащихся с различными типами клиентов. Важно, чтобы учащиеся осознавали, что клиенты могут быть внутренними, такими как другие члены команды, или внешними, такими как семьи и пары. Разделите учащихся на пары и попросите их определить как можно больше внутренних и внешних клиентов. Учащиеся должны сообщить свои ответы группе. Необходимо разработать рабочий лист, который учащиеся могут использовать для сбора информации от других пар.
- Проведите презентацию для закрепления представления о различных типах внутренних и внешних клиентов, и потребностях внутренних клиентов. Учащиеся делают выводы о понятии внутренних клиентов, это наиболее сложный для понимания тип клиентов. Это связано с тем, что учащиеся не понимают, что предоставление услуг члену команды аналогично предоставлению услуг семье или клиенту другого типа. Эта же презентация может быть использована для объяснения разницы между потребностями и ожиданиями.
- Учащиеся распределены на пары. Попросите их рассмотреть потребности и ожидания одного типа внешних клиентов и изготовить плакат, который можно представить классу. После презентации сделайте фотографии каждого плаката, чтобы их можно было распространить среди всех учащихся для рецензирования.
- Используйте презентацию для подтверждения различных потребностей и ожиданий клиентов, перечисленных в содержании спецификации. Учащиеся обсуждают, насколько важен для них каждый из примеров.
- Используйте презентации с целью ознакомления учащихся с понятием установки политики рассмотрения жалоб от клиентов.
- Разработайте или продемонстрируйте некоторые примеры политики для рассмотрения учащимися. По содержанию они не должны быть сложными, но давать понятие и представление о них. Объясните, как политика и процедура помогают обеспечить эффективное обслуживание клиентов, и насколько они важны для более широкого управления бизнесом.

#### Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства

- Разделите учащихся на небольшие группы, и попросите их разработать собственные стандарты обслуживания клиентов в зоне приёма гостей в небольшой гостинице. Учащиеся представляют их остальной части класса. Затем класс выбирает один из стандартов, используя его на практическом занятии с целью достижения результата и выставления оценки за обучение. Пригласите спикера из организации в сфере гостеприимства. Он должен рассказать о различных типах клиентов, которых они встречают в своем бизнесе, и о том, как они отвечают потребностям и ожиданиям этих клиентов. Приглашенный спикер также может обсудить концепцию использования стандартов, и как они помогают в обеспечении эффективного обслуживания клиентов.

#### Цель обучения В – Продемонстрировать обслуживание клиентов в сфере гостеприимства

- Начните с индивидуального или парного упражнения, которое поможет учащимся определить навыки, необходимые для эффективного обслуживания клиентов. Затем учащиеся возвращаются на свои места, преподаватель записывает идеи, представленные группами.
- Используйте презентацию для ознакомления с основными навыками обслуживания клиентов:
  - предоставление информации о продуктах и услугах,
  - умение согласовывать выбор продуктов и услуг в соответствии с потребностями клиентов,
  - понимать и знать различные потребности клиентов,
  - быть доброжелательным и открытым,
  - проявлять уважение ко всем клиентам,
  - работать в команде,
  - своевременное завершение заданий,
  - работать в рамках вашей рабочей роли.
- Разработайте ролевые упражнения, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдая за ролевой игрой и обсуждением, предоставьте учащимся обратную связь.

### Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства

- Используйте презентации для ознакомления учащихся с навыками продаж. В презентации должны быть указаны и описаны все навыки продаж, их особенности и преимущества:
  - продвижение дополнительных продуктов и услуг,
  - умение давать соответствующий совет,
  - увеличение продаж,
  - обеспечение послепродажного обслуживания и поддержание контактов с клиентом.
- Разработайте ролевые упражнения, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдая за ролевой игрой и обсуждением, предоставьте учащимся обратную связь.
- Используйте презентацию для ознакомления учащихся со следующими проблемами:
  - обработка мелких жалоб,
  - обращение с ненадлежащим поведением клиента,
  - реализация мер по решению проблем.
- Разработайте ролевые упражнения, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдая за ролевой игрой и обсуждением, предоставьте учащимся обратную связь.
- Используйте презентацию для ознакомления учащихся с навыками устного общения и эффективным его использованием. Разработайте ролевые упражнения, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдая за ролевой игрой и обсуждением, предоставьте учащимся обратную связь.
- Используйте презентацию для ознакомления учащихся с навыками невербального общения и аудирования, а также с тем, как использовать навыки невербального общения. Разработайте ролевые упражнения, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдая за ролевой игрой и обсуждением, предоставьте учащимся обратную связь.
- Используйте презентацию для ознакомления учащихся с письменными навыками общения и способами их эффективного использования. Разработайте упражнения, позволяющие учащимся практиковать эти навыки в парах. Попросите учащихся разработать ряд письменных примеров общения.

**Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства**

- Используйте презентацию для ознакомления учащихся с применением методов общения для развития личностных качеств с помощью разных способов связи и использования практических заданий для общения с клиентами. Разработайте ролевые упражнения, чтобы учащиеся могли практиковать навыки общения в парах. Наблюдая за ролевой игрой и обсуждением, предоставьте учащимся обратную связь.

**Цель обучения С – Изучить различные способы мониторинга, оценки и улучшения обслуживания клиентов**

- Начните обсуждение с учащимися того факта, что лучший способ контроля эффективности обслуживания клиентов – это узнать у клиентов их мнение. Попросите учащихся, работающих в парах, привести примеры того, как можно собирать отзывы клиентов. Проведите обсуждение в классе, предоставив учащимся обратную связь.
- Используйте презентацию, чтобы представить различные методы, которые можно использовать в работе организации сферы гостеприимства для мониторинга обслуживания клиентов. Предоставьте соответствующие примеры каждого из них и опишите, либо объясните, как можно использовать каждый из них.
- Попросить учащихся в парах разработать карточки с комментариями и вопросники, которые можно использовать для получения отзывов клиентов о продуктах и услугах. Возможно, они могут быть предназначены для сбора отзывов учащихся о столовых в школах или колледжах.
- Дайте задание учащимся провести опрос среди учащихся школ, колледжей, используя карточки, вопросники, разработанные в предыдущем упражнении. Если упражнение не может быть выполнено, предоставьте ложную обратную связь, чтобы учащиеся могли практиковать сбор информации.
- Используйте обратную связь, чтобы продемонстрировать, как оценивается обратная связь клиента.
- Проведите презентацию, чтобы определить другие способы использования данных и статистики для оценки обслуживания клиентов. Ознакомьте учащихся с тем, как данные и статистика позволяют организациям в сфере гостеприимства определять уровень повышения качества обслуживания клиентов, а затем вносить необходимые изменения. Приведите примеры возможных проблем в сфере гостеприимства и объясните, как их можно решить. Приведите дополнительные примеры и попросите учащихся предложить решения.

### Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства

- Используйте упражнение в парах, чтобы позволить учащимся сопоставить обратную связь, которую они ранее собрали. Если не удалось выполнить сбор данных, предоставьте ложную обратную связь учащимся для сопоставления. Это позволит учащимся определить, как обратная связь используется для оценки обслуживания клиентов.
- Используйте кейс-стади, чтобы учащиеся могли высказать свое мнение о том, как улучшить обслуживание клиентов, и подумать о положительных сторонах этих изменений с помощью получения обратной связи.

### Детали ссылок на другие модули ВТЕС и квалификации

- Модуль 1: Введение в гостеприимство;
- Модуль 2: Командная работа в сфере гостеприимства;
- Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства;
- Модуль 6: Мероприятия в гостеприимстве;
- Модуль 9: Бизнес-предприятие в сфере гостеприимства;
- Модуль 10: Навыки на рабочем месте в сфере гостеприимства;
- Модуль 11: Опыт работы.

*Pearson не несет ответственности за содержание любых внешних интернет-сайтов. Преподавателям важно предварительно просмотреть каждый веб-сайт, прежде чем использовать его в классе, чтобы убедиться, что URL-адрес по-прежнему точен, актуален и уместен. Мы предлагаем преподавателям отмечать полезные веб-сайты и предлагать учащимся доступ к ним через интранет школы, колледжа.*

## Схема работы

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Модуль</b>                   | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства  |
| <b>Учебные часы</b>             | 60  |
| <b>Количество уроков</b>        | 20  |
| <b>Продолжительность уроков</b> | 3 часа  |
| <b>Ссылки на другие модули</b>  | <p>Модуль 1: Введение в гостеприимство</p> <p>Модуль 2: Командная работа в сфере гостеприимства</p> <p>Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Модуль 6: Мероприятия в гостеприимстве</p> <p>Модуль 9: Бизнес-предприятие в сфере гостеприимства</p> <p>Модуль 10: Навыки на рабочем месте в сфере гостеприимства</p> <p>Модуль 11: Опыт работы</p> |

| Ключи к способу обучения |                                   |           |                       |
|--------------------------|-----------------------------------|-----------|-----------------------|
| <b>ПСР</b>               | Письменная Самостоятельная Работа | <b>ЗМ</b> | Закрепление Материала |
| <b>ПС</b>                | Приглашенный Спикер               | <b>В</b>  | Визит                 |
| <b>СО</b>                | Самостоятельное Обучение          | <b>ОР</b> | Опыт Работы           |

| # | Тема   | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы   |
|---|--|-----------|---|---|
| 1 | <p>A1 Обслуживание клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение</li> <li>• Цели обслуживания клиентов.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> ознакомьте учащихся с модулем, включая его содержание, схему обучения и оценку модуля. Дайте определение понятию «цели обслуживания клиентов».</li> <li>• <b>Обсуждение в классе:</b> спросите учащихся об их опыте обслуживания клиентов при использовании продуктов и услуг сферы гостеприимства. Если они не могут обсудить ситуацию в сфере гостеприимства, надо рассмотреть обслуживание клиентов в других ситуациях. Попросите учащихся записать положительный и отрицательный опыт, и спросите их, что они чувствовали после каждого опыта. Запишите отзывы и используйте их, чтобы обсудить важность обслуживания клиентов, удовлетворяющего их потребности.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> используйте интернет для получения доступа к сайтам онлайн-отзывов. Учащиеся делают подборку отрицательных и положительных отзывов о работе и обслуживании отелей и ресторанов. Необходимо разработать шаблон для записи жалоб и положительных отзывов о каждом отеле и ресторане. Учащиеся делают выводы исходя из отзывов. Если интернет недоступен, предоставьте печатные подборки положительных и отрицательных отзывов для изучения учащимися.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Список упражнений.</li> </ul> |

| # | Тема  | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы   |
|---|---|-----------|---|---|
|   |   |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение в классе:</b> учащимся дается задание выбрать отель, в котором они хотели бы остановиться, и ресторан, в котором они могли бы питаться. В группе необходимо провести обсуждение и обменяться мнениями.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> проводится презентация под наблюдением преподавателя на тему: «Цели обслуживания клиентов». Попросите учащихся обсудить поставленные цели и предложить свои варианты. Соберите их ответы.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> попросите учащихся подготовить плакат с названием: «Что такое обслуживание клиентов?»</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> контрольные вопросы и ответы для проверки пройденного материала. Учащиеся должны представить свои плакаты остальной части класса.</li> </ul> |   |
| 2 | <p>A2 Типы клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Различные типы клиентов – внутренние и внешние.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> объявите тему: «Различные типы клиентов».</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> проведите презентацию, чтобы ознакомить учащихся с различными типами клиентов. Начните с объяснения, что клиенты могут быть внутренними или внешними – важно, чтобы учащиеся осознавали, например, что клиенты могут быть внутренними, такими как другие члены команды, или внешними клиентами, такими как семьи и пары.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Список упражнений.</li> </ul> |

| # | Тема | Тип урока | Предлагаемые упражнения  | Ресурсы |
|---|------|-----------|--|---------|
|   |      |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> используя подготовленный рабочий лист, попросите учащихся определить как можно больше внутренних и внешних типов клиентов. Смотрите примеры в содержании модуля.</li> <li>• <b>Обсуждение в классе:</b> учащиеся обмениваются мнениями о работе над упражнениями в парах с остальными участниками. Обсудите различные типы внутренних и внешних клиентов. Учащиеся должны дополнить свои рабочие листы новыми примерами, представленными сверстниками.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> используйте презентацию для закрепления темы о типах клиентов. Объясните разницу между потребностями и ожиданиями и то, что разные типы клиентов имеют разные потребности и ожидания.</li> <li>• <b>Обсуждение в классе:</b> учащиеся обсуждают потребности внутренних клиентов. Преподаватель собирает ответы учащихся и проводит обсуждение мнений.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> краткое изложение пройденных тем, контрольные вопросы и ответы учащихся для проверки знаний, полученных в модуле.</li> </ul> |         |

| # | Тема   | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы   |
|---|--|-----------|---|---|
| 3 | <p>А3 Потребности и ожидания клиента</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Внешние клиенты, их потребности и ожидания.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Введение:</b> закрепить предыдущий урок, повторить разницу между потребностями и ожиданиями. Объявить тему: «Внешние клиенты, их потребности и ожидания».</li> <li><b>Упражнение в парах:</b> приведите примеры, характеризующие внешнего клиента: <ul style="list-style-type: none"> <li>семьи;</li> <li>деловые люди;</li> <li>пары;</li> <li>организованные группы;</li> <li>пожилые люди.</li> </ul> </li> <li>Попросите учащихся подумать о потребностях и ожиданиях каждого типа внешнего клиента и запишите всё на плакате, который можно представить классу. После их презентаций сделайте фотографии каждого плаката, чтобы их можно было распространить среди всех учащихся.</li> <li><b>Обсуждение в классе:</b> попросите класс обсудить каждый тип клиента и согласовать его вероятные потребности и ожидания.</li> <li><b>Презентация под руководством преподавателя:</b> обобщите потребности и ожидания типов клиентов, изученные учащимися на занятиях.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Спецификация модуля.</li> <li>Ручки/Флипчарт.</li> <li>Презентация преподавателя.</li> <li>Список упражнений.</li> </ul> |

| # | Тема   | Тип урока | Предлагаемые упражнения  | Ресурсы   |
|---|--|-----------|--|---|
|   |  |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Самостоятельное упражнение:</b> спросите у учащихся, насколько важен для них каждый из примеров. Попросите учащихся подумать о своих желаниях и ожиданиях, когда они посещают ресторан, кафе, гостиницу (выберите наиболее подходящую категорию для каждого учащегося). Затем попросите учащихся сделать обратную связь, обсудите полученные примеры.</li> <li>• <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> учащиеся записывают свои потребности и ожидания в «порядке важности». Обсудите полученные результаты.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоговые вопросы и ответы для проверки знаний, полученных в модуле.</li> </ul> |   |
| 4 | <p>А3 Потребности и ожидания клиента</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общие пожелания и потребности клиентов.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепив упражнения из предыдущего занятия, перейдите к теме: «Потребности и ожидания клиентов».</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> изучите потребности и ожидания внешних клиентов, которые не были рассмотрены учащимися на предыдущем уроке. В презентации должны быть рассмотрены общие потребности и ожидания, которые могут быть разделены между несколькими «типами» клиентов.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Список упражнений.</li> </ul> |

| # | Тема  | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы   |
|---|---|-----------|---|---|
|   |   |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обсуждение в классе:</b> обсудите, насколько хорошо, в настоящее время, организация в сфере гостеприимства в Узбекистане может удовлетворить общие и специфические потребности клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> в парах учащиеся должны подумать над вопросом об обслуживании клиентов, которое в настоящее время предлагается в Узбекистане: удовлетворяет ли это потребности и ожидания клиентов? Если нет, то почему?</li> <li>• <b>Обсуждение в классе:</b> обсудите идеи, собранные во время упражнения в парах. Попросите учащихся дать обоснование своих ответов.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения и контрольные вопросы и ответы учащихся для проверки знаний.</li> </ul> |   |
| 5 | <p>A4 Установка стандартов обслуживания клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандарты обслуживания клиентов.</li> <li>• Политика рассмотрения жалоб.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> изучение отношения между жалобами клиентов и качеством обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> изучите отношения между жалобами клиентов и качеством обслуживания клиентов и процедурой подачи жалоб для установления и поддержания стандартов.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Список упражнений.</li> </ul> |

| # | Тема  | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы   |
|---|---|-----------|---|---|
|   |   |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> предложите или разработайте несколько примеров стандартов для рассмотрения их среди учащихся. Они не должны быть сложными, но должны отражать их назначение.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> разделите учащихся на пары и попросите их разработать собственные стандарты обслуживания клиентов для использования в зоне приема гостей в небольшой гостинице.</li> <li>• <b>Обсуждение в классе:</b> попросите класс выбрать один из наборов стандартов, которые они будут использовать в практике ролевого метода и оценке для цели обучения В.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения и контрольные вопросы и ответы для проверки знаний.</li> </ul> |   |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приглашенный спикер</li> <li>• Представитель организации в сфере гостеприимства расскажет о работе с клиентами.</li> </ul> | ПС        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> познакомьте учащихся с приглашенным спикером и темами, которые будут обсуждаться.</li> <li>• <b>Приглашенный спикер:</b> организуйте беседу с приглашенным спикером из организации в сфере гостеприимства на темы:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ важность эффективного обслуживания клиентов,</li> <li>○ типы клиентов, которые встречаются в бизнесе сферы обслуживания клиентов,</li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приглашенный спикер.</li> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя</li> <li>• Список упражнений</li> </ul> |

| # | Тема       | Тип урока | Предлагаемые упражнения  | Ресурсы  |
|---|------------|-----------|--|--|
|   |            |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ как необходимо отвечать потребностям и ожиданиям клиентов,</li> <li>○ понятие установления стандартов, для обеспечения эффективного обслуживания клиентов,</li> <li>○ навыки, которыми должен обладать персонал для обеспечения эффективного обслуживания клиентов,</li> <li>○ обучение, предоставляющее карьерный рост работникам..</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Сессия вопросов и ответов:</b> учащиеся могут задавать вопросы приглашенному спикеру.</li> </ul>  |  |
| 7 | Оценивание | ПСР       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепите цель обучения А: Изучить принципы обслуживания клиентов.</li> <li>● <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> раздайте самостоятельную работу из рабочей тетради и просмотрите бриф, чтобы убедиться в знаниях учащихся.</li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> обсудите требования к доказательствам для задания 1 из рабочей тетради для оценки.</li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> оценочная работа – учащиеся могут использовать свои заметки и рабочие листы из предыдущих уроков.</li> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> учащиеся сдают работы для оценки.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Спецификация модуля.</li> <li>● Ручки/Флипчарт.</li> <li>● Презентация преподавателя.</li> <li>● Рабочая тетрадь для оценки.</li> </ul> |

| # | Тема  | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы  |
|---|---|-----------|---|--|
| 8 | <p>В1 Навыки обслуживания клиентов в сфере гостеприимства</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Навыки обслуживания клиентов.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> объявление темы: «Навыки обслуживания клиентов в сфере гостеприимства». Ознакомление учащихся с основными навыками обслуживания клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> попросите учащихся определить навыки, необходимые для эффективного обслуживания клиентов. Затем попросите учащихся представить их классу, преподаватель аккумулирует идеи.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> используйте презентацию для ознакомления с основными навыками обслуживания клиентов: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ предоставлять информацию о продуктах и услугах,</li> <li>○ согласовывать выбор продуктов и услуг в соответствии с потребностями клиентов,</li> <li>○ понимать и знать различные потребности клиентов,</li> <li>○ быть доброжелательным и открытым,</li> <li>○ проявлять уважение ко всем клиентам,</li> <li>○ работать в команде,</li> <li>○ своевременное завершение заданий,</li> <li>○ работать в рамках вашей рабочей роли.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |

| # | Тема   | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы  |
|---|--|-----------|---|--|
|   |  |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> используйте несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Понаблюдайте за практическим выполнением задания и обсуждением.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний.</li> </ul>   |  |
| 9 | <p>В1 Навыки обслуживания клиентов в сфере гостеприимства</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Навыки продвижения и продаж.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепите предыдущий урок. Представьте новую тему: «Навыки обслуживания клиентов в сфере гостеприимства».</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> используйте презентацию, для ознакомления учащихся с навыками продаж. В презентации должны быть указаны и описаны все навыки продаж, их особенности и преимущества.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> используйте несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Понаблюдайте за практическим применением навыков, проведите обсуждение с учащимися.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки полученных знаний в модуле.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |

| #  | Тема   | Тип урока | Предлагаемые упражнения  | Ресурсы  |
|----|--|-----------|--|--|
| 10 | <p>В1 Навыки обслуживания клиентов в сфере гостеприимства</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Навыки рассмотрения жалоб.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепление предыдущего урока. Введение в тему: «Решение проблем».</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> используйте презентацию, чтобы ознакомить учащихся с решением проблем.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> используйте несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Понаблюдайте за практическим применением навыков, проведите обсуждение с учащимися.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы учащихся для проверки знаний.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |
| 11 | <p>В2 Эффективные навыки и методы общения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Навыки вербального общения.</li> </ul>                |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> объявление темы: «Навыки и методы эффективного общения». Ознакомление учащихся с навыками вербального общения.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> используйте презентацию, чтобы ознакомить учащихся с навыками вербального общения и способами их эффективного использования.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |

| #  | Тема  | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы  |
|----|---|-----------|---|--|
|    |   |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> предложите несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Понаблюдайте за практическим применением навыков, проведите обсуждение с учащимися.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний, полученных в модуле.</li> </ul>   |  |
| 12 | <p>В2 Эффективные навыки и методы общения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Навыки невербального общения.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепите предыдущий урок, объявите тему: «Эффективные навыки и методы общения – ознакомление учащихся с невербальным общением».</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> подготовьте презентацию, чтобы ознакомить учащихся с навыками невербального общения и слушания, а также с тем, как использовать навыки невербального общения.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> используйте несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдение за практическим применением навыков, обсуждение с учащимися.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |

| #  | Тема   | Тип урока | Предлагаемые упражнения  | Ресурсы  |
|----|--|-----------|--|--|
| 13 | <p>В2 Эффективные навыки и методы общения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Навыки письменного общения.</li> </ul>  |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепите предыдущий урок, объявите тему: «Эффективные навыки и методы общения». Ознакомление учащихся с письменными навыками общения.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> используйте презентацию, чтобы ознакомить учащихся с письменными навыками общения и способами их эффективного использования.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> предложите несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Понаблюдайте за практическим применением навыков, проведите обсуждение с учащимися.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний, полученных учащимися.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |
| 14 | <p>В2 Эффективные навыки и методы общения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применение навыков общения для удовлетворения индивидуальных потребностей.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепите предыдущий урок и продолжите тему: «Эффективные навыки и методы общения». Проведите ознакомление учащихся с применением методов общения для удовлетворения индивидуальных потребностей.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |

| #  | Тема       | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы   |
|----|------------|-----------|---|---|
|    |            |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> подготовьте презентацию, чтобы ознакомить учащихся с применением <b>методов</b> общения для удовлетворения индивидуальных потребностей, с использованием средств общения в стандартном рабочем порядке для общения с клиентами.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> используйте несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Понаблюдайте за практическим применением навыков, проведите обсуждение с учащимися.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний.</li> </ul> |   |
| 15 | Оценивание | ПСР       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепите учебную цель В: Продемонстрировать обслуживание клиентов в сфере гостеприимства.</li> <li>• <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> раздайте самостоятельную работу из рабочей тетради и просмотрите бриф, чтобы убедиться в знаниях учащихся.</li> <li>• <b>Общее обсуждение:</b> обсудите требования к доказательствам для задания 2 из рабочей тетради для оценки.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки.</li> </ul> |

| #  | Тема  | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы   |
|----|---|-----------|---|---|
|    |   |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> оценивание работ.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> проверьте доказательства оценки.</li> </ul>  |   |
| 16 | <p>C1 Различные способы мониторинга обслуживания клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мониторинг обслуживания клиентов.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> ознакомьте учащихся с темой урока: «Мониторинг обслуживания клиентов».</li> <li>• <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> начните обсуждение с учащимися с того факта, что лучший способ контролировать эффективность обслуживания клиентов – спрашивать и знать мнение клиентов.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> работая в парах, попросите учащихся, предоставить примеры того, как можно собрать обратную связь у клиентов. Учащиеся должны поделиться полученной информацией с классом.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> используйте презентацию, чтобы представить различные методы работы организации в сфере гостеприимства, и как их можно использовать для мониторинга обслуживания клиентов. Предоставьте соответствующие примеры, опишите и объясните, как можно использовать на практике каждый из них.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> </ul> |

| #  | Тема   | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы   |
|----|--|-----------|---|---|
|    |  |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> попросите учащихся разработать карточки с комментариями и вопросники, которые можно использовать для получения обратной связи от клиентов о продуктах и услугах. Учащиеся могут выбрать предпочитаемый ими план для сбора обратной связи.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний</li> </ul>  |   |
| 17 | <p>C2 Оценка предоставления обслуживания клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сбор обратной связи.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепите предыдущий урок, представить тему: «Сбор обратной связи».</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> используйте презентацию, чтобы объяснить, как собирать и сопоставлять обратные связи.</li> <li>• <b>Упражнение в группах:</b> попросите учащихся использовать карточки с комментариями, вопросники, подготовленные на уроке 16, для сбора отзывов у других учащихся о столовой в школе, колледже.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Печатные формы обратной связи.</li> </ul> |

| #  | Тема  | Тип урока | Предлагаемые упражнения  | Ресурсы   |
|----|---|-----------|--|---|
| 18 | <p>C2 Оценка предоставления обслуживания клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Сопоставление обратной связи.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Введение:</b> закрепите предыдущий урок, объявите тему: «Сопоставление обратной связи».</li> <li><b>Презентация под руководством преподавателя:</b> подготовьте презентацию, чтобы определить другие способы использования данных и статистики для оценки обслуживания клиентов.</li> <li><b>Упражнение в парах:</b> учащиеся делают сопоставительный анализ обратной связи из уроков 16 и 17. Если задание по сбору не было выполнено, предоставьте ложную обратную связь учащимся для сопоставления. Это позволит учащимся определить, как обратная связь используется для оценки обслуживания клиентов.</li> <li><b>Обсуждение в классе:</b> учащиеся должны обсудить результаты сопоставления обратной связи, чтобы быть спокойными и уверенными в случае возникновения любых проблем и при получении положительных отзывов.</li> <li><b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Спецификация модуля.</li> <li>Ручки/Флипчарт.</li> <li>Презентация преподавателя.</li> <li>Заполненные формы обратной связи.</li> <li>Миллиметровка.</li> <li>Примеры представления данных.</li> </ul> |

| #  | Тема  | Тип урока | Предлагаемые упражнения  | Ресурсы  |
|----|---|-----------|--|--|
| 19 | <p>C2 Оценка предоставления обслуживания клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Улучшение качества обслуживания клиентов.</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Введение:</b> закрепите предыдущий урок, представьте новую тему: «Улучшение качества обслуживания клиентов».</li> <li><b>Презентация под руководством преподавателя:</b> используйте презентацию, чтобы ознакомить учащихся с новой темой. Опишите способы улучшения качества обслуживания клиентов, на основе собранных и сопоставленных обратных связей. Изучите влияние улучшения качества обслуживания клиентов.</li> <li><b>Упражнение в парах:</b> используйте кейс-стади, чтобы учащиеся могли высказать мнения, предложения о том, как улучшить обслуживание клиентов, и подумайте о влиянии внесения изменений для улучшения обратной связи с клиентами. Затем студенты должны дать обратную связь классу.</li> <li><b>Обсуждение в классе:</b> обсудите предложенные изменения и то, как они могут повлиять на организацию в сфере гостеприимства.</li> <li><b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Спецификация модуля.</li> <li>Ручки/Флипчарт.</li> <li>Презентация преподавателя.</li> <li>Кейс-стади.</li> </ul> |

| #  | Тема       | Тип урока | Предлагаемые упражнения   | Ресурсы  |
|----|------------|-----------|---|--|
| 20 | Оценивание |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение: закрепите цель обучения С:</b> «Изучить различные способы мониторинга, оценки и улучшения обслуживания клиентов».</li> <li>• <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> раздайте самостоятельную работу из рабочей тетради и просмотрите бриф, чтобы убедиться в знаниях учащихся.</li> <li>• <b>Обсуждение в классе:</b> обсудите требования к доказательствам для задания 3 из рабочей тетради для оценки.</li> <li>• <b>Самостоятельное упражнение:</b> оценивание работ.</li> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• Презентация преподавателя.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки.</li> </ul> |

## План урока

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Квалификация</b> | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                |
| <b>Номер урока</b>  | 1   |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с содержанием модуля.</li> <li>• Дать учащимся возможность понять, как будет оцениваться их обучение.</li> <li>• Ознакомить учащихся с понятием обслуживания клиентов и целями обслуживания клиентов.</li> </ul> |
|-------------------|---|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• <b>СУ:</b> список упражнений.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                         | Учебные заметки  |
|------------------------------------|--|
| Начальное упражнение<br>(30 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> ознакомить учащихся с модулем, с его содержанием, схемой обучения и критериями оценки модуля.</li> <li>● <b>Введение:</b> ознакомить учащихся с понятием обслуживания клиентов и целями обслуживания клиентов.</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(90 минут)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> узнать у учащихся об опыте обслуживания клиентов при использовании продуктов и услуг в сфере гостеприимства. Если они не могут обсудить ситуацию в сфере гостеприимства, начать обсуждение обслуживания клиентов в других ситуациях. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Подготовить рабочий лист, который позволит учащимся записать положительный и отрицательный опыт, спросить их, что они чувствовали после каждого опыта. Предоставить место на листе для записи отзывов о том, что чувствовали учащиеся, и использовать это, чтобы обсудить <i>важность</i> обслуживания клиентов. Связать их чувства с опытом, который они имели с вероятностью их возвращения.</li> </ul> </li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> использовать интернет для доступа к сайту отзывов о гостиницах и дать задание учащимся найти отзывы, которые содержат как положительные, так и отрицательные комментарии. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Разработать шаблон для учащихся, чтобы записать основные проблемы качества, выделенные в отзывах. Если интернет недоступен, предоставить учащимся печатные подборки положительных и отрицательных отзывов для изучения.</li> </ul> </li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> попросить учащихся изучить отзывы, чтобы обсудить, в каких гостиницах они остановились бы, и в каких ресторанах они могли бы питаться исходя из отзывов.</li> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> презентация о целях обслуживания клиентов проводится под наблюдением преподавателя. Попросить учащихся обсудить поставленные цели и предложить свои варианты. Собрать их ответы.</li> </ul> |

| Упражнения                                      | Учебные заметки   |
|---|---|
| <p>Заключительное упражнение<br/>(60 минут)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> попросить учащихся подготовить плакат под названием: «Что такое обслуживание клиентов?»</li> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> контрольные вопросы и ответы для проверки обучения. Учащиеся должны представить свои плакаты остальной части класса.</li> <li>● Учащиеся зачитывают свои заметки, и сдают рабочие листы для проверки.</li> </ul> |

## План урока

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Квалификация</b> | Pearson VTETC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                 |
| <b>Номер урока</b>  | 2  |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с внутренними и внешними клиентами.</li> <li>• Ознакомить учащихся с разными типами клиентов.</li> <li>• Ознакомить учащихся с потребностями и ожиданиями клиентов.</li> </ul> |
|-------------------|---|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• <b>СУ:</b> Список упражнений.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(10 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> ознакомление учащихся с темой «Различные типы клиентов».</li> </ul>   |
| Основные упражнения<br>(120 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> сделать презентацию, чтобы ознакомить учащихся с различными типами клиентов. Объяснить, что клиенты могут быть внутренними или внешними – важно, чтобы учащиеся понимали, что клиенты могут быть внутренними, такими как другие члены команды, или внешними клиентами, такими как семьи и пары.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> используя подготовленный рабочий лист, попросить учащихся определить как можно больше внутренних и внешних «типов» клиентов. Смотреть содержание модуля для примеров.</li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> учащиеся должны передать остальной части группы свои ответы из упражнения в парах и обсудить различные типы внутренних и внешних клиентов. Учащиеся должны дополнить свои рабочие листы новыми примерами, предоставленными сверстниками.</li> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> под наблюдением преподавателя провести презентацию для закрепления обучения учащихся о типах клиентов. Продолжить знакомить учащихся с потребностями и ожиданиями клиентов, объяснив разницу между потребностями и ожиданиями и то, что разные типы клиентов имеют разные потребности и ожидания.</li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> учащиеся обсуждают потребности внутренних клиентов. Преподаватель собирает обратную связь учащихся.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(50 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения и итоговые вопросы и ответы для проверки знаний, усвоения материала.</li> <li>● Учащиеся должны прочитать свои заметки и сдать рабочие листы для проверки.</li> </ul>   |

## План урока

|   |   |
|---|---|
| <b>Квалификация</b>   | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства   |
| <b>Модуль</b>   | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства  |
| <b>Номер урока</b>  | 3   |
| <b>Цели урока</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с потребностями и ожиданиями внешних клиентов.</li> <li>• Ознакомить учащихся с важностью удовлетворения потребностей и ожиданий.</li> </ul> |
| <b>Список ресурсов</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• <b>СУ:</b> Список упражнений.</li> </ul>             |
| Ключ: <b>СУ:</b> Список упражнений; <b>ШФ:</b> Шаблон формы; <b>СП:</b> Слайд презентации |   |

| Упражнения                         | Учебные заметки  |
|------------------------------------|--|
| Начальное упражнение<br>(20 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить последний урок о разнице между потребностями и ожиданиями. Ознакомить учащихся с темой: «Внешние клиенты, их потребности и ожидания».</li> </ul>   |
| Основные упражнения<br>(100 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> привести каждой паре пример внешнего клиента: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ семьи,</li> <li>○ деловые люди,</li> <li>○ пары,</li> <li>○ организованные группы,</li> <li>○ пожилые люди.</li> </ul> </li> <li>● Попросить учащихся подумать о потребностях и ожиданиях каждого типа внешнего клиента и отразить это на плакате, который можно представить классу. После презентаций сделать фотографии каждого плаката, чтобы их можно было распространить среди всех учащихся.</li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> попросить класс обсудить каждый тип клиента и согласовать его вероятные потребности и ожидания.</li> <li>● Презентация под руководством преподавателя: обобщить потребности и ожидания типов клиентов, изученных учащимися на занятиях.</li> <li>● Самостоятельное упражнение: спросить у класса, насколько важен для них каждый из примеров. Попросить учащихся подумать о своих желаниях и ожиданиях, когда они посещают ресторан, кафе, гостиницу (выбрать наиболее подходящую категорию для каждого учащегося). Затем попросить учащихся сделать обратную связь с классом.</li> </ul> |

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Заключительное упражнение<br>(60 минут) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Упражнение под руководством преподавателя: попросить учащихся расставить свои потребности и ожидания в порядке важности. Обсудить результаты.</li><li>• <b>Итоговая сессия:</b> подведение итогов обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li><li>• Учащиеся должны прочитать свои заметки и сдать рабочие листы для проверки.</li></ul> |

## План урока

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Квалификация</b> | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                |
| <b>Номер урока</b>  | 4   |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжать знакомить учащихся с потребностями и ожиданиями клиентов.</li> <li>• Ознакомить учащихся со стандартами обслуживания клиентов в Узбекистане.</li> <li>• Ознакомить учащихся с впечатлениями, полученными от иностранных клиентов.</li> </ul> |
|-------------------|--|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• <b>СУ:</b> список упражнений.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки  |
|---|--|
| Начальное упражнение<br>(20 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить последний урок и продолжить тему: «Потребности и ожидания клиента».</li> </ul>   |
| Основные упражнения<br>(140 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> изучить разные потребности и ожидания внешних клиентов, которые не были учтены учащимися на предыдущих уроках.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ В презентации должны быть рассмотрены общие потребности и ожидания, которые могут быть разделены между несколькими типами клиентов. Они перечислены в содержании модуля.</li> </ul> </li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> обсудить, насколько хорошо организация в сфере гостеприимства в Узбекистане в настоящее время удовлетворяет общие и специфические потребности клиентов.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> учащихся распределить по парам и дать задание обсудить вопрос об обслуживании клиентов, которое в настоящее время предлагается в Узбекистане. Удовлетворяет ли это потребности и ожидания клиентов? Если нет, то почему?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ А как насчет иностранных посетителей? Какое впечатление производит на иностранных посетителей уровень профессионализма организаций в сфере гостеприимства в Узбекистане? Задать эти вопросы классу.</li> </ul> </li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> обсудить идеи, которые появились в процессе выполнения упражнения в парах. Попросить учащихся дать обоснованные ответы на них.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(20 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы для проверки знаний учащихся.</li> <li>● Учащиеся должны прочитать свои заметки и сдать рабочие листы для проверки.</li> </ul>  |

## План урока

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Квалификация</b> | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                |
| <b>Номер урока</b>  | 5   |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся со стандартами обслуживания клиентов.</li> <li>• Ознакомить учащихся с политикой рассмотрения жалоб.</li> <li>• Ознакомить учащихся с написанием примеров стандартов.</li> </ul> |
|-------------------|---|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• <b>СУ:</b> список упражнений.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                         | Учебные заметки   |
|------------------------------------|---|
| Начальное упражнение<br>(20 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> ознакомить учащихся с понятием установления стандартов обслуживания клиентов и стандартов рассмотрения жалоб.</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(130 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> провести презентацию на тему, посвященную использованию стандартов, процедур обслуживания клиентов и рассмотрения жалоб с целью установления и поддержания данных стандартов. Объяснить, как влияет политика и принятые в компании процедуры на обслуживание клиентов.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Термин «стандартные операционные процедуры» (SOP) может быть освещён на этом этапе обучения в качестве всеобъемлющего термина, охватывающего использование политик и процедур – этот термин используется в целях обучения В со ссылкой на процедуры общения с клиентами.</li> </ul> </li> <li>● <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> получить или разработать несколько примеров стандартов для распространения среди учащихся. Они не должны быть сложными, но должны отражать свое назначение. Учащиеся должны изучить их содержание и обсудить причины, лежащие в основе стандартов, процедур.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> распределить учащихся на небольшие группы, дать задание разработать собственные стандарты обслуживания клиентов для использования в зоне приема гостей небольшой гостиницы. Затем учащиеся должны представить свои варианты решения данного задания остальным учащимся.</li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> попросить класс выбрать один набор стандартов, который они будут использовать в своей практике ролевого метода для оценки цели обучения В.</li> </ul> |

| Упражнения                                      | Учебные заметки  |
|---|--|
| <p>Заключительное упражнение<br/>(30 минут)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> подведение итогов обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>● Учащиеся должны прочитать свои заметки и сдать рабочие листы для проверки.</li> </ul> |

## План урока

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Квалификация</b> | Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                |
| <b>Номер урока</b>  | 6   |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с важностью эффективного обслуживания клиентов.</li> <li>• Ознакомить учащихся с типами клиентов, которые встречаются в их бизнесе.</li> <li>• Дать представление учащимся о том, насколько их навыки и умения в сфере гостеприимства соответствуют потребностям и ожиданиям клиентов.</li> <li>• Ознакомить учащихся с понятием установленных стандартов, чтобы помочь обеспечить эффективное обслуживание клиентов.</li> <li>• Ознакомить учащихся с навыками, которыми должен владеть персонал, чтобы обеспечить эффективную заботу о клиентах.</li> <li>• Ознакомить учащихся с обучением, которое предоставляет своим сотрудникам организация.</li> </ul> |
|-------------------|---|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приглашенный спикер.</li> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• <b>СУ:</b> список упражнений.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки  |
|---|--|
| Начальное упражнение<br>(30 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> Знакомство учащихся с приглашенным спикером, и темами, которые будут обсуждаться.</li> </ul>   |
| Основные упражнения<br>(90 минут)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Пригласить спикера из организации сферы гостеприимства</b>, с целью поговорить с ним на темы:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ важность эффективного обслуживания клиентов,</li> <li>○ типы клиентов, которые встречаются им в своей организации,</li> <li>○ ПСР как отвечать потребностям и ожиданиям клиентов,</li> <li>○ понятие установления стандартов, для обеспечения эффективного обслуживания клиентов,</li> <li>○ навыки, которыми должен обладать персонал для обеспечения эффективного обслуживания клиентов,</li> <li>○ обучение, которое предоставляет своим сотрудникам организация.</li> </ul> </li> <li>● Предоставить рабочий лист, который позволит учащимся собрать информацию, полученную во время беседы с приглашенным спикером.</li> <li>● <b>Сессия вопросов и ответов:</b> учащиеся могут задавать вопросы приглашенному спикеру.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(60 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>● Учащиеся должны прочитать свои заметки и сдать рабочие листы для проверки.</li> </ul>   |

## План урока

|  |   |
|--|---|
| <b>Квалификация</b>  | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства   |
| <b>Модуль</b>  | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства  |
| <b>Номер урока</b>   | 7   |
| <b>Цели урока</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с оценочными упражнениями для задания 1.</li> </ul>  |
| <b>Список ресурсов</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки.</li> </ul> |
| <p>Ключ: <b>СУ:</b> Список упражнений; <b>ШФ:</b> Шаблон формы; <b>СП:</b> Слайд презентации</p> |   |

| Упражнения                              | Учебные заметки  |
|---|--|
| Начальное упражнение<br>(20 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить цель обучения А: изучить принципы обслуживания клиентов.</li> <li>● Ознакомить учащихся с заданием 1.</li> </ul>   |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> раздать самостоятельную работу из рабочей тетради и просмотреть бриф, чтобы убедиться в знаниях учащихся.</li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> обсудить требования к доказательствам для задания 1 из рабочей тетради для оценки.</li> <li>● <b>Самостоятельное упражнение:</b> Оценка работы – учащиеся могут использовать свои заметки и рабочие листы из предыдущих уроков.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(10 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> учащиеся должны сдать работы для маркировки.</li> </ul>   |

## План урока

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Квалификация</b> | Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                |
| <b>Номер урока</b>  | 8   |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с темой навыков обслуживания клиентов в сфере гостеприимства</li> <li>• Ознакомить учащихся с основными навыками обслуживания клиентов.</li> </ul> |
|-------------------|---|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки  |
|---|--|
| Начальное упражнение<br>(15 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> ознакомить учащихся с темой: «Навыки обслуживания клиентов в сфере гостеприимства». Изучение основных навыков обслуживания клиентов.</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> попросить учащихся определить навыки, необходимые для эффективного обслуживания клиентов. Затем попросить учащихся представить их классу, а преподаватель аккумулирует идеи.</li> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> использовать презентацию для ознакомления с основными навыками обслуживания клиентов:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ предоставить информацию о продуктах и услугах;</li> <li>○ согласовать выбор продуктов и услуг в соответствии с потребностями клиентов;</li> <li>○ понимать и знать различные потребности клиентов;</li> <li>○ быть доброжелательным и открытым;</li> <li>○ проявлять уважение ко всем клиентам;</li> <li>○ работать в команде;</li> <li>○ своевременное завершение заданий;</li> <li>○ работать в рамках рабочей роли.</li> </ul> </li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> использовать несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдение за ролевыми упражнениями ведёт преподаватель, предоставив обратную связь с учащимся.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>● Учащиеся должны продолжать практиковать базовые навыки обслуживания клиентов вне уроков.</li> </ul>   |

## План урока

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Квалификация</b> | Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                |
| <b>Номер урока</b>  | 9   |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжать знакомить учащихся с темой навыков обслуживания клиентов в сфере гостеприимства.</li> <li>• Ознакомить учащихся с навыками продажи.</li> </ul> |
|-------------------|--|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(15 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить последний урок и продолжать знакомить учащихся с темой: «Навыки обслуживания клиентов в сфере гостеприимства». Учащиеся получают информацию о навыках продаж.</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> использовать презентацию, чтобы ознакомить учащихся с навыками продаж. В презентации должны быть указаны и описаны все навыки продаж, их особенности и преимущества: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ продвижение дополнительных продуктов и услуг,</li> <li>○ дать соответствующий совет,</li> <li>○ увеличение количества продаж,</li> <li>○ обеспечить послепродажное поддержание контактов с клиентом.</li> </ul> </li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> использовать несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдение за практическим выполнением задания и обсуждение.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>● Учащиеся должны продолжать практиковать навыки продажи вне уроков.</li> </ul>  |

## План урока

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Квалификация</b> | Pearson VTETC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                 |
| <b>Номер урока</b>  | 10   |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжать знакомить учащихся с темой навыков обслуживания клиентов в сфере гостеприимства.</li> <li>• Ознакомить учащихся с решением проблем.</li> </ul> |
|-------------------|--|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(15 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить последний урок и продолжить знакомить учащихся с темой: «Навыки обслуживания клиентов в сфере гостеприимства». – Изучение основных навыков обслуживания клиентов.</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> использовать презентацию, чтобы ознакомить учащихся с решением проблем:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ обработка мелких жалоб,</li> <li>○ обращение с ненадлежащим поведением клиента,</li> <li>○ реализация мер по решению проблем.</li> </ul> </li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> использовать несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдение за практическим выполнением задания и обсуждение.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>● Учащиеся должны продолжать практиковаться в решении проблем вне уроков.</li> </ul>   |

## План урока

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Квалификация</b> | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                |
| <b>Номер урока</b>  | 11  |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с эффективными навыками и методами общения.</li> <li>• Ознакомить учащихся с вербальным общением.</li> </ul> |
|-------------------|---|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки  |
|---|--|
| Начальное упражнение<br>(15 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> объявить тему: «Эффективные навыки и методы общения». – Изучение основных навыков вербального общения.</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> дать презентацию, чтобы ознакомить учащихся с навыками вербального общения и способами их эффективного использования.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> использовать несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдение за практическим выполнением задания и обсуждение.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>● Учащиеся должны продолжать практиковать навыки вербального общения вне уроков.</li> </ul>   |

## План урока

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Квалификация</b> | Pearson VTETC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                 |
| <b>Номер урока</b>  | 12   |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжать знакомить учащихся с темой эффективных навыков и методов общения.</li> <li>• Ознакомить учащихся с невербальным общением.</li> </ul> |
|-------------------|--|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки  |
|---|--|
| Начальное упражнение<br>(15 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить последний урок и продолжить знакомить учащихся с темой: «Эффективные навыки и методы общения». Изучение основных навыков вербального общения.</li> </ul>   |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> сделать презентацию, чтобы ознакомить учащихся с навыками невербального общения и умения слушать, а также с тем, как использовать навыки невербального общения на практике.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> использовать несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдение за практическим выполнением задания и обсуждение.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся</li> <li>● Учащиеся должны продолжать практиковать навыки невербального общения вне уроков.</li> </ul>  |

## План урока

|  |   |
|--|---|
| <b>Квалификация</b>  | Pearson VTETC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства  |
| <b>Модуль</b>  | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства  |
| <b>Номер урока</b>   | 13  |
| <b>Цели урока</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжать знакомить учащихся с темой эффективных навыков и методов общения.</li> <li>• Ознакомить учащихся с письменными навыками общения.</li> </ul> |
| <b>Список ресурсов</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul>             |
| <p>Ключ: <b>СУ:</b> Список упражнений; <b>ШФ:</b> Шаблон формы; <b>СП:</b> Слайд презентации</p> |   |

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(15 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить последний урок и продолжить знакомить учащихся с темой: «Эффективные навыки и методы общения». Изучение основных навыков вербального общения.</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> сделать презентацию, чтобы ознакомить учащихся с навыками письменного общения и способами их эффективного использования.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> использовать несколько ролевых упражнений, чтобы учащиеся могли практиковать эти навыки в парах. Наблюдение за практическим выполнением задания и обсуждение.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>● Учащиеся должны продолжать практиковать навыки письменного общения вне уроков.</li> </ul>  |

## План урока

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Квалификация</b> | Pearson VTETC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                 |
| <b>Номер урока</b>  | 14   |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжать знакомить учащихся с темой эффективных навыков и методов общения.</li> <li>• Ознакомить учащихся с применением методов общения для удовлетворения индивидуальных потребностей.</li> <li>• Ознакомить учащихся с использованием различных способов связи.</li> <li>• Ознакомить учащихся с использованием стандартных операционных процедур для общения с клиентами.</li> </ul> |
|-------------------|--|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(30 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить последний урок и продолжить знакомить учащихся с темой: «Эффективные навыки и методы общения» – ознакомить учащихся с применением методов общения в соответствии с индивидуальными потребностями.</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(135 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> использовать презентацию, чтобы ознакомить учащихся с применением методов общения для удовлетворения индивидуальных потребностей. Презентация должна охватывать: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ использование способов связи – учащиеся не должны демонстрировать использование слуховых аппаратов или видео, цифровых записей информации, но должны знать, что они используются,</li> <li>○ использование стандартных рабочих процедур для общения с клиентами – это необходимо будет кратко рассмотреть, поскольку принципы использования стандартных рабочих процедур были рассмотрены в уроке 5, в пункте спецификации «обработка жалоб».</li> </ul> </li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> разработать ролевые упражнения, чтобы учащиеся могли практиковать применение своих навыков общения в парах. Наблюдение за практическим выполнением задания и обсуждение.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>● Учащиеся должны продолжать практиковать применение навыков общения для удовлетворения индивидуальных потребностей вне уроков.</li> </ul>   |

## План урока

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Квалификация</b> | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                |
| <b>Номер урока</b>  | 15  |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с оценочными упражнениями для Задания 2.</li> </ul> |
|-------------------|--|

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Ролевые упражнения.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки.</li> </ul> |
|------------------------|--|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(30 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить цель обучения В: «Продемонстрировать обслуживание клиентов в сфере гостеприимства».</li> <li>● Ознакомить учащихся с заданием 2</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(120 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> раздать самостоятельную работу из рабочей тетради и просмотреть бриф, чтобы убедиться в понимании учащихся.</li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> обсудить требования к доказательствам для Задания 2 из Рабочей тетради для оценки.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> оценочная работа – учащиеся могут использовать свои заметки и рабочие листы из предыдущих уроков.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(30 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> проверка доказательства оценки.</li> </ul>   |

## План урока

|  |  |
|--|--|
| <b>Квалификация</b>  | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства  |
| <b>Модуль</b>  | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства   |
| <b>Номер урока</b>   | 16   |
| <b>Цели урока</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с мониторингом обслуживания клиентов.</li> </ul>  |
| <b>Список ресурсов</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> </ul> |
| <p>Ключ: <b>СУ:</b> Список упражнений; <b>ШФ:</b> Шаблон формы; <b>СП:</b> Слайд презентации</p> |  |

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(20 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> ознакомить учащихся с темой урока: «Мониторинг обслуживания клиентов».</li> </ul>   |
| Основные упражнения<br>(140 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> начать с обсуждения с учащимися того факта, что лучший способ контролировать эффективность обслуживания клиентов – это спросить у клиентов их мнение.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> работая в парах, узнать у учащихся, могут ли они привести примеры того, как можно собрать отзывы клиентов. Учащиеся должны дать обратную связь классу.</li> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> использовать презентацию, чтобы представить различные методы, которые могут использоваться для мониторинга обслуживания клиентов организации в сфере гостеприимства. Предоставить соответствующие примеры каждого из них, и описать, объяснить, как можно использовать каждый из них.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> попросить учащихся разработать карточки с комментариями и вопросники, которые можно использовать для получения обратных связей с клиентами о продуктах и услугах. Учащиеся могут выбрать свой план для сбора обратной связи.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ См. урок 17 для предлагаемого упражнения по сбору обратной связи. Учащимся, возможно, будет необходимо знать об этом, чтобы разработать эффективные карточки, вопросники для комментариев.</li> </ul> </li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(20 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>• Учащиеся должны прочитать свои заметки и сдать рабочие листы для проверки.</li> </ul>  |

## План урока

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Квалификация</b> | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства |
| <b>Модуль</b>       | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства                |
| <b>Номер урока</b>  | 17  |

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Цели урока</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся со сбором обратной связи.</li> </ul> |
|-------------------|---|

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Список ресурсов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• <b>ШФ:</b> печатные формы обратной связи.</li> </ul> |
|------------------------|---|

Ключ: **СУ:** Список упражнений; **ШФ:** Шаблон формы; **СП:** Слайд презентации

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(15 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепить последний урок и продолжить знакомить учащихся с темой: «Сбор обратной связи».</li> </ul>   |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> использовать презентацию, чтобы объяснить, как собирать и сопоставлять данные о полученной информации обратной связи.</li> <li>• <b>Упражнение в группах:</b> попросить учащихся использовать карточки с комментариями, вопросники, созданные на уроке 16, для сбора обратных связей других учащихся о столовой в школе, колледже             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Эта обратная связь может использоваться в уроке 18, чтобы продемонстрировать, как оценивается обратная связь с клиентом.</li> <li>○ Если невозможно использовать этот сценарий для сбора обратной связи, то предложите другой сценарий, даже если он не связан строго со сферой гостеприимства. Целью упражнения является сбор достаточной обратной связи для сопоставления и оценки на уроке 18.</li> </ul> </li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся</li> <li>• Учащиеся должны продолжать собирать обратные связи вне урока.</li> </ul>  |

## План урока

|  |  |
|--|--|
| <b>Квалификация</b>  | Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства  |
| <b>Модуль</b>  | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства   |
| <b>Номер урока</b>   | 18   |
| <b>Цели урока</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с сопоставлением обратной связи.</li> </ul>   |
| <b>Список ресурсов</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Заполненные формы обратной связи.</li> <li>• Миллиметровка.</li> <li>• Примеры представления данных.</li> </ul> |
| <p>Ключ: <b>СУ:</b> Список упражнений; <b>ШФ:</b> Шаблон формы; <b>СП:</b> Слайд презентации</p> |  |

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(15 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Введение:</b> закрепить последний урок и продолжить знакомить учащихся с темой: «Сопоставление обратной связи».</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> использовать презентацию, чтобы определить другие способы использования данных и статистики для оценки обслуживания клиентов. Ознакомить учащихся с тем, как данные и статистика позволяют организациям в сфере гостеприимства определять улучшение качества обслуживания клиентов, а затем вносить необходимые изменения. Привести примеры возможных проблем в сфере гостеприимства и объяснить, как их можно решить. Учащиеся приводят примеры и их решения.</li> <li>• <b>Упражнение в парах:</b> учащиеся должны сопоставить обратную связь из уроков 16 и 17. Если не удалось выполнить задание по сбору, предоставить учащимся ложную обратную связь для сопоставления. Это позволит учащимся определить, как обратная связь используется для оценки обслуживания клиентов. Предоставить достаточно ответов, чтобы учащиеся могли манипулировать ответами, например, чтобы рассчитать процентные значения ответов или пропорций. Можно попросить учащихся построить графики или гистограммы, чтобы иметь возможность визуально представлять свои данные. Привести несколько примеров представления данных, чтобы помочь выполнить данное задание.</li> <li>• Учащиеся должны представить свои выводы классу.</li> <li>• <b>Обсуждение в классе:</b> учащиеся должны обсудить результаты сопоставления обратной связи для того, чтобы быть спокойными и уверенными в любой возникшей проблеме или полученном положительном результате в их дальнейшей работе.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> <li>• Учащиеся должны прочитать свои заметки и собрать рабочие листы для проверки.</li> </ul>  |

## План урока

|  |   |
|--|---|
| <b>Квалификация</b>  | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства   |
| <b>Модуль</b>  | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства  |
| <b>Номер урока</b>   | 19  |
| <b>Цели урока</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с улучшением качества обслуживания клиентов.</li> </ul>  |
| <b>Список ресурсов</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Кейс-стади.</li> </ul> |
| <p>Ключ: <b>СУ:</b> Список упражнений; <b>ШФ:</b> Шаблон формы; <b>СП:</b> Слайд презентации</p> |   |

| Упражнения                              | Учебные заметки  |
|---|--|
| Начальное упражнение<br>(15 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить последний урок и продолжить знакомить учащихся с темой: «Улучшение обслуживания клиентов».</li> </ul>  |
| Основные упражнения<br>(150 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Презентация под руководством преподавателя:</b> использовать презентацию, чтобы ознакомить учащихся с данной темой. Описать способы улучшения качества обслуживания клиентов, на основе собранных и сопоставленных обратных связей. Изучить влияние улучшения качества обслуживания клиентов.</li> <li>● <b>Упражнение в парах:</b> использовать пример из практики, чтобы учащиеся могли высказать мнения, предложения о том, как улучшить качество обслуживания клиентов, и подумать о влиянии внесения изменений для улучшения обратной связи с клиентами. Затем они должны обсудить это с классом.</li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> обсудить предложенные изменения и то, как они могут повлиять на организацию в сфере гостеприимства.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(15 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний</li> <li>● Учащиеся должны прочитать свои заметки и собрать рабочие листы для проверки.</li> </ul>   |

## План урока

|  |   |
|--|---|
| <b>Квалификация</b>  | Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства   |
| <b>Модуль</b>  | Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства  |
| <b>Номер урока</b>   | 20  |
| <b>Цели урока</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомить учащихся с оценочными упражнениями для задания 3.</li> </ul>  |
| <b>Список ресурсов</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спецификация модуля.</li> <li>• Ручки/Флипчарт.</li> <li>• <b>СП:</b> презентация преподавателя.</li> <li>• Рабочая тетрадь для оценки.</li> </ul> |
| <p>Ключ: <b>СУ:</b> Список упражнений; <b>ШФ:</b> Шаблон формы; <b>СП:</b> Слайд презентации</p> |   |

| Упражнения                              | Учебные заметки   |
|---|---|
| Начальное упражнение<br>(20 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Введение:</b> закрепить цель обучения С: изучить различные способы мониторинга, оценки и улучшения обслуживания клиентов.</li> <li>● Ознакомить учащихся с заданием 3.</li> </ul>   |
| Основные упражнения<br>(140 минут)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Упражнение под руководством преподавателя:</b> раздать самостоятельную работу из рабочей тетради и просмотреть бриф, чтобы убедиться в понимании учащихся.</li> <li>● <b>Обсуждение в классе:</b> обсудить требования к доказательствам для задания 3 из рабочей тетради для оценки.</li> <li>● Самостоятельное упражнение: оценка работы.</li> </ul> |
| Заключительное упражнение<br>(20 минут) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Итоговая сессия:</b> итоги обучения, контрольные вопросы и ответы для проверки знаний учащихся.</li> </ul>  |

For information about Pearson Qualifications, including Pearson Edexcel, BTEC and LCCI qualifications visit [qualifications.pearson.com](http://qualifications.pearson.com)

Edexcel and BTEC are registered trademarks of Pearson Education Limited

Pearson Education Limited. Registered in England and Wales No. 872828  
Registered Office: 80 Strand, London WC2R 0RL.

VAT Reg No GB 278 537121



ISBN 978-1-4469-6359-3  
9 781446 963593 >