

Pearson BTEC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в
сфере

ГОСТЕПРИИМСТВА

Модуль 5: Навыки обслуживания 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. 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 образовательная 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

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 96360 9

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

Содержание

Введение	1
Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства	3
Руководство по обучению	3
Схема работы	11
План урока	33

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 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства

Руководство по обучению

Ознакомление с модулем

Целью этого модуля является предоставление учащимся знаний и навыков для эффективной работы в сфере гостеприимства. Они будут развивать технические навыки, необходимые для работы на ресепшене, консьержем, в сфере продуктов питания и напитков, а также для уборки номеров.

Цель обучения А сосредоточена на основных областях навыков обслуживания в сфере гостеприимства. Учащиеся изучат различные сферы обслуживания и навыки, которые сотрудники должны использовать в этих областях. Учащиеся также будут развивать понимание общих навыков обслуживания.

Цель обучения В фокусируется на подготовке, необходимой для обслуживания в четырех основных областях обслуживания: ресепшен, консьерж, продукты питания и напитки, и уборка номеров. Учащиеся должны будут понять потребности клиентов и стандартные рабочие процедуры их компании, прежде чем готовиться к обслуживанию.

Цель обучения С фокусируется на учащих, выполняющих обслуживание на ресепшене, в рамках работы консьержем, в сфере продуктов питания и напитков, а также по уборке номеров до необходимого бизнес-стандарта. Они также проведут обзор своей деятельности.

Учащиеся должны иметь доступ:

- к приглашенному спикеру от гостиничного бизнеса, который может поговорить с ними о важности навыков обслуживания в различных областях;
- к реалистичной учебной среде или моделируемой области для практической работы;
- к посещению гостиничного бизнеса для того, чтобы они могли увидеть различные навыки обслуживания в действии;
- к интернету;
- к рабочей тетради для оценки.

Начало модуля

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

Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства

Введение

Этот модуль о четырех основных областях обслуживания в отеле: ресепшен, консьерж, продукты питания и напитки, и уборка номеров. Учащиеся изучат общие навыки, необходимые для работы в сфере гостеприимства, а также уникальные навыки обслуживания, требуемые в этих четырех областях. Они будут обучены подготовке, необходимой для обеспечения успешного обслуживания, и навыкам, важным для обслуживания клиентов в этих четырех областях. Затем эти знания будут применены к четырем различным областям обслуживания, а учащиеся оценят их эффективность и вынесут рекомендации по улучшению.

Цель обучения А - Исследовать области навыков обслуживания в сфере гостеприимства

Учащиеся должны ознакомиться с предназначением четырех различных областей обслуживания – ресепшен, консьерж, продукты питания и напитки, и уборка номеров, а также с различными навыками обслуживания, необходимыми в каждой из этих областей, и, помимо этого, с общими навыками обслуживания, которые важны для обеспечения эффективного обслуживания клиентов.

- Начните с ознакомления с четырьмя областями обслуживания, которые будут охвачены в данном модуле. Объясните учащимся, какую важную роль эти четыре области играют в соприкосновении с потребителем.
- Учащиеся могут работать в небольших группах, предлагая различные навыки обслуживания, необходимые в этих четырех областях. Затем они могут обратиться со своими предложениями ко всей группе, после этого эти идеи могут быть расширены с помощью презентации преподавателя о навыках обслуживания, необходимых в этих четырех областях, и о том, как они отличаются друг от друга.
- Приглашенный спикер из отеля может рассказать учащимся о навыках обслуживания и их важности для опытных гостей во время их пребывания в отеле. Эта деятельность может быть выполнена или дополнена вами, если это необходимо. Затем учащиеся должны иметь возможность задать вопросы приглашенному спикеру об этих четырех отдельных рабочих ролях для того, чтобы все прояснить для своего понимания.

Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства

- Вам нужно будет охватить каждую из четырех областей в разных уроках для того, чтобы обеспечить знание и ясность каждой области. Однако, сферы ресепшена и консьержа могут быть изучены на одном уроке для того, чтобы гарантировать, что учащиеся понимают разницу между двумя этими областями и их пересечением в навыках обслуживания.
- Вам нужно будет подготовить презентации по всем четырем областям обслуживания, объясняя навыки, требуемые для каждой из них, а также общие навыки обслуживания, которые необходимы для обслуживания в сфере гостеприимства.
- Учащиеся должны провести экскурсию по четырем областям обслуживания, связанным с модулем для того, чтобы они могли получить представление об этих областях обслуживания и оборудовании, которое они будут использовать для практической части этого модуля.
- Учащиеся могут заполнить рабочие листы, разработанные вами для того, чтобы определить различные области в отеле, которые будут охватывать каждый навык обслуживания (ресепшен, консьерж, обслуживание продуктов питания и напитки, и уборка номеров).
- Затем учащиеся могут создавать диаграммы, освещающие различные навыки обслуживания, необходимые для ресепшена, работы консьержа, обслуживания продуктов питания и напитков, а также уборки номеров, после чего перейти к общим навыкам обслуживания, показывая, как они могут быть взаимосвязаны.
- Повторите каждую отдельную область обслуживания, позволяя учащимся задавать вопросы, прежде чем задание для каждой области обслуживания будет выполнено.

Цель обучения В - Подготовить обслуживание на профессиональном уровне

Учащиеся будут готовиться к обслуживанию в рамках ресепшена, консьержа, обслуживания продуктов питания и напитков, а также уборки номеров в соответствии со стандартными доступными рабочими процедурами.

- Для каждой из четырех областей:
 - обсудить практическую подготовку, необходимую для работы в этой области, включая стандартные оперативные процедуры. Ознакомьте учащихся с документами, необходимыми для этой области.
 - учащиеся могут работать в парах, практикуясь в заполнении документов для данной области, обеспечивая соблюдение стандартных рабочих процедур.

Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства

- вы должны провести учащимся практическую демонстрацию того, как работать в этой области, включая подготовку к обслуживанию. Поощряйте учащихся задавать вопросы об этом процессе.
- учащиеся должны иметь возможность работать в этой области, практикуя соответствующей области навыки с вашей поддержкой для того, чтобы обеспечить их выполнение, как ожидалось.

Цель обучения С – Продемонстрировать и проанализировать эффективные рабочие навыки обслуживания

- Учащиеся будут практиковаться в работе по четырем областям обслуживания, а затем завершат свою окончательную оценку по каждой области. Учащиеся должны будут написать рефлексивный отчет о своей работе, внося предложения по улучшению.
- Вы должны предоставить учащимся сценарии ролевых игр и упражнений для того, чтобы побудить их иметь дело с различными потребностями в услугах, необходимость в которых может возникнуть в четырех областях обслуживания. Учащиеся могут работать в небольших группах, играя различные роли по сценариям, и гарантируя, что они развивают уверенность и следуют стандартным операционным процедурам для получения навыков обслуживания на ресепшене, в работе консьержа, в сфере продуктов питания и напитков, и в уборке номеров.
- Вы можете перечислить четыре различные области обслуживания и навыки подготовки и сервиса, необходимые для каждой из них. Учащиеся могут задавать вопросы для того, чтобы все прояснить для своего понимания этих навыков и необходимых стандартов работы. Вы также можете создавать рабочие листы для учащихся, которые будут заполняться индивидуально.
- Учащиеся должны выполнить предоставленное задание в Рабочей Тетради для оценки, при этом вы должны провести подробное наблюдение за каждым учащимся в каждой области: ресепшен, консьерж, обслуживание продуктов питания и напитков, и уборка номеров.
- Учащиеся должны работать индивидуально, используя Рабочую Тетрадь для оценки для того, чтобы проанализировать и оценить свою собственную работу в каждой области обслуживания, вынося рекомендации по улучшению. Вы должны предоставить каждому учащемуся заполненную запись наблюдения для того, чтобы помочь поддержать их работу.

Детали ссылок на другие модули ВТЕС

- Модуль 1: Введение в гостеприимство
- Модуль 2: Командная работа в сфере гостеприимства
- Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства
- Модуль 9: Бизнес-предприятие в сфере гостеприимства
- Модуль 10: Навыки на рабочем месте в сфере гостеприимства
- Модуль 11: Опыт работы.

Ресурсы

Для навыков обслуживания ресепшена и консьержа потребуется:

- оперативная стойка регистрации или моделирование зоны обслуживания ресепшен;
- ресепшен бэк-офиса или моделируемая область;
- компьютер, книга бронирования, журналы клиентов, телефон и документы ресепшена, а также канцелярские принадлежности.

Это позволит учащимся иметь доступ к оборудованию, находящемуся в отеле, которое необходимо для завершения цикла бронирования и удовлетворения потребностей клиентов при проживании в отеле или запросе об отеле. Ресурсы позволят учащимся продемонстрировать соответствующие навыки обслуживания.

Обучение навыкам обслуживания продуктов питания и напитков потребует наличия ресторанного оборудования или моделируемой области, в которой есть столы, стулья, столовые приборы и посуда, необходимые для создания различных стилей обслуживания в ресторане. Область может быть смоделированной или реалистичной учебной средой, но она должна отражать ту ее часть, в которой персонал в сфере продуктов питания и напитков будет работать в отеле для того, чтобы учащиеся могли продемонстрировать соответствующие навыки обслуживания.

Для обучения навыкам уборки номеров потребуются гостиничные спальни, туалеты и вестибюли (общие области, нуждающиеся в уборке), чистящие средства и оборудование, постельное белье и туалетные принадлежности. Области для обслуживания могут быть смоделированы или являться реалистичной средой обучения, но они должны отражать те сферы, в которых горничные будут работать в отеле с учетом гарантии того, что учащиеся могут продемонстрировать соответствующие навыки обслуживания.

Pearson не несет ответственности за содержание каких-либо внешних интернет-сайтов. Для преподавателей важно предварительно просмотреть каждый веб-сайт прежде, чем использовать его в классе для того, 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

Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Учебные часы	60
Количество уроков	20
Продолжительность уроков	3 часа
Ссылки на другие модули	<p>Модуль 1: Введение в гостеприимство</p> <p>Модуль 2: Командная работа в сфере гостеприимства</p> <p>Модуль 4: Обслуживание клиентов в сфере гостеприимства</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			
ПСР	Письменная Самостоятельная Работа	ЗМ	Закрепление Материала
ПС	Приглашенный Спикер	В	Визит
СО	Самостоятельное Обучение	ОР	Опыт Работы

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
1	<p>A1 Цель различных областей обслуживания</p> <p>A2 Различные навыки обслуживания</p> <p>A3 Общие навыки обслуживания</p> <p>Исследуйте различные навыки обслуживания, необходимые в гостеприимстве</p>	ПС	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: представьте модуль и объясните, что учащиеся будут узнавать о различных областях обслуживания в сфере гостеприимства: <ul style="list-style-type: none"> ○ ресепшен; ○ консьерж; ○ обслуживание продуктов питания и напитков; ○ уборка номеров. <p>Объясните, что учащиеся будут работать в четырех различных областях для того, чтобы развить свои навыки обслуживания.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение в классе: учащиеся обсуждают то, что они воспринимают как навыки общего обслуживания в сфере гостеприимства. ● Упражнение под руководством преподавателя: презентация преподавателя о различных областях обслуживания в сфере гостеприимства. ● Упражнение в парах: учащиеся должны работать в парах для того, чтобы предложить различные навыки обслуживания, необходимые в каждой области. ● Обсуждение в классе: учащиеся обсуждают различные навыки обслуживания в четырех областях. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Содержание модуля ● Рабочие Тетради для оценки ● Ручки, флип-чарт бумаги, стикеры ● Приглашенный спикер

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация приглашенного спикера / под руководством преподавателя: презентация / обсуждение различных областей обслуживания в сфере гостеприимства и навыков обслуживания, необходимых в каждой области. ● Итоги: сессия вопросов и ответов с приглашенным спикером – возможность для учащихся задать вопросы о том, что они думают о различных навыках обслуживания, необходимых в различных областях сервиса в сфере гостеприимства. 	
2	<p>A1 Цель различных областей обслуживания</p> <p>A2 Различные навыки обслуживания</p> <p>A3 Общие навыки обслуживания</p> <p>Изучите навыки обслуживания для ресепшена и консьержа</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: проведите сессию вопросов и ответов по различным областям обслуживания в сфере гостеприимства и повторите предыдущий урок. ● Упражнение под руководством преподавателя: объясните разницу между ресепшеном и консьержем. ● Упражнение в группах: учащиеся обсудят назначение этих двух отдельных областей обслуживания. ● Упражнение под руководством преподавателя: предоставьте учащимся экскурсию по областям ресепшена и консьержей, и оборудованию, которое они будут использовать. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя ● Ручки, флип-чарт бумаги ● Бумага и общие канцелярские принадлежности ● Стикеры ● Области обслуживания ресепшена и консьержей

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> • Упражнение в малых группах: затем учащиеся могут выполнить рабочий лист, разработанный преподавателем, определяя разницу между областями приема и обслуживания консьержа. • Упражнение под руководством преподавателя: обратная связь с группой, давая правильные ответы рабочего листа. • Обсуждение в классе: учащиеся обсудят различные навыки обслуживания, необходимые для приема и консьержа. • Презентация под руководством преподавателя: объяснить различные навыки обслуживания, необходимые для ресепшена и консьержа. • Упражнение в малых группах: учащиеся должны создать диаграмму Венна, показывающую различные навыки обслуживания, необходимые для ресепшена и консьержа. • Итоги: учащиеся должны представить свои диаграммы Венна остальной группе, с обратной связью от преподавателя. 	<ul style="list-style-type: none"> • Рабочий лист, разработанный преподавателем

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
3	<p>A1 Цель различных областей обслуживания</p> <p>A2 Различные навыки обслуживания</p> <p>A3 Общие навыки обслуживания</p> <p>Цель обучения А – задание 1 рабочей тетради для оценки – ресепшен</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите области обслуживания и навыки, необходимые для ресепшена (и общие навыки обслуживания). ● Упражнение под руководством преподавателя: проведите сессию вопросов и ответов с учащимися для того, чтобы обеспечить понимание навыков обслуживания, необходимых в ресепшене. ● Упражнение / обсуждение в классе под руководством преподавателя: раздайте задание 1 рабочей тетради для оценки – ресепшен, и обеспечьте понимание учащимися. ● Самостоятельное упражнение: <ul style="list-style-type: none"> ○ учащиеся заполняют ресепшен листы; ○ учащиеся сдают работу для оценки. ● Итоги: повторите навыки обслуживания консьержа с учащимися. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Задание 1 рабочей тетради для оценки – ресепшен ● Рабочие листы, разработанные преподавателем
4	<p>A1 Цель различных областей обслуживания</p> <p>A2 Различные навыки обслуживания</p> <p>A3 Общие навыки обслуживания</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите области обслуживания и навыки, необходимые для консьержа (и общие навыки обслуживания). ● Упражнение под руководством преподавателя: проведите сессию вопросов и ответов с учащимися для того, чтобы обеспечить понимание навыков обслуживания, необходимых в работе консьержа. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Задание 1 рабочей тетради для оценки – консьерж

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
	Цель обучения А – Задание 1 рабочей тетради для оценки – консьерж		<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение / обсуждение в классе под руководством преподавателя: раздайте задание 1 рабочей тетради для оценки – консьерж, и обеспечьте понимание учащимися. ● Самостоятельное упражнение: <ul style="list-style-type: none"> ○ учащиеся должны заполнить рабочие листы консьержа; ○ учащиеся сдают работу для оценки. ● Итоги: повторите навыки обслуживания продуктов питания и напитков с учащимися. 	
5	<p>A1 Цель различных областей обслуживания</p> <p>A2 Различные навыки обслуживания</p> <p>A3 Общие навыки обслуживания</p> <p>Исследуйте навыки сервиса для обслуживания продуктов питания и напитков</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: обзор различных областей обслуживания в сфере гостеприимства. ● Обсуждение в классе: учащиеся могут задавать любые вопросы об областях обслуживания и навыках обслуживания. ● Упражнение в группах: предоставьте учащимся экскурсию по областям обслуживания продуктов питания и напитков, и оборудованию, которое они будут использовать. ● Упражнение под руководством преподавателя: объясните цель областей обслуживания продуктов питания и напитков. ● Работа в группах: учащиеся обсудят назначение этих областей обслуживания. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Презентация преподавателя ● Ручки, флип-чарт бумаги ● Бумага и общие канцелярские принадлежности ● Области обслуживания продуктов питания и напитков ● Рабочий лист, разработанный преподавателем

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в малых группах: учащиеся заполняют рабочий лист, разработанный преподавателем, определяя области, в которых персонал может работать с продуктами питания и напитками. ● Упражнение под руководством преподавателя: обратная связь с группой, давая правильные ответы рабочего листа. ● Обсуждение в классе: учащиеся обсуждают различные навыки обслуживания, необходимые для обслуживания продуктов питания и напитков. ● Упражнение под руководством преподавателя: объясните различные навыки обслуживания, необходимые для обслуживания продуктов питания и напитков. ● Упражнение в малых группах: учащиеся должны создать диаграмму, показывающую различные навыки обслуживания, необходимые для обслуживания продуктов питания и напитков, выделяя любые переходы к общим навыкам обслуживания. ● Итоги: учащиеся должны представить свои диаграммы остальным членам группы. 	

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
6	<p>A1 Цель различных областей обслуживания</p> <p>A2 Различные навыки обслуживания</p> <p>A3 Общие навыки обслуживания</p> <p>Цель обучения А – задание 1 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите области обслуживания и навыки, необходимые для обслуживания продуктов питания и напитков (и общие навыки обслуживания). ● Упражнение под руководством преподавателя: проведите сессию вопросов и ответов с учащимися для того, чтобы обеспечить понимание навыков обслуживания, необходимых для обслуживания продуктов питания и напитков. ● Упражнение / обсуждение в классе под руководством преподавателя: раздайте задание 1 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков, и обеспечьте понимание учащимися. ● Самостоятельное упражнение: <ul style="list-style-type: none"> ○ учащиеся должны заполнить рабочие листы по обслуживанию продуктов питания и напитков; ○ учащиеся сдают работу для оценки. ● Итоги: преподаватель повторяет различные навыки обслуживания с учащимися, сосредоточив внимание на уборке номеров. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Задание 1 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
7	<p>A1 Цель различных областей обслуживания</p> <p>A2 Различные навыки обслуживания</p> <p>A3 Общие навыки обслуживания</p> <p>Изучить навыки обслуживания для уборки номеров</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Введение: повторите различные области обслуживания, необходимые в сфере гостеприимства. • Обсуждение под руководством преподавателя: объясните цель работы персонала для обслуживания уборки номеров. • Обсуждение в классе: обсудите цель уборки номеров как области обслуживания. • Упражнение в группах: предоставьте учащимся экскурсию в сферу уборки номеров и оборудования, которое они будут использовать. • Упражнение в малых группах: учащиеся заполняют рабочий лист, разработанный преподавателя, определяя области, в которых работает персонал уборки номеров. • Упражнение под руководством преподавателя: обратная связь с группой, давая правильные ответы рабочего листа. • Обсуждение в классе: учащиеся обсуждают различные навыки обслуживания, необходимые для персонала уборки номеров. • Упражнение под руководством преподавателя: объясните различные навыки обслуживания, необходимые для персонала уборки номеров. 	<ul style="list-style-type: none"> • Презентация преподавателя • Ручки, флип-чарт бумаги • Бумага и общие канцелярские принадлежности • Стикеры • Области обслуживания уборки номеров • Рабочий лист, разработанный преподавателем

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в малых группах: учащиеся должны создать диаграмму, показывающую различные навыки обслуживания, необходимые для обслуживающего персонала, выделяя любые переходы к общим навыкам обслуживания. ● Итоги: учащиеся должны представить свои диаграммы остальным членам группы. 	
8	<p>A1 Цель различных областей обслуживания</p> <p>A2 Различные навыки обслуживания</p> <p>A3 Общие навыки обслуживания</p> <p>Цель обучения А – Задание 1 рабочей тетради для оценки – уборка номера</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите области обслуживания и навыки, необходимые для уборки номеров (и общие навыки обслуживания). ● Упражнение под руководством преподавателя: проведите сессию вопросов и ответов с учащимися для того, чтобы обеспечить понимание навыков обслуживания, необходимых для уборки номеров. ● Упражнение / обсуждение в классе под руководством преподавателя: раздайте задание 1 рабочей тетради для оценки – уборка номера, и обеспечьте понимание учащимися. ● Самостоятельное упражнение: <ul style="list-style-type: none"> ○ учащиеся должны заполнить рабочие листы уборки номеров; ○ учащиеся сдают работу для оценки. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Задание 1 рабочей тетради для оценки – уборка номера

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> • Итоги: ознакомить учащихся с подготовкой к обслуживанию. 	
9	<p>V1 Требования к обслуживанию</p> <p>V2 Стандартные рабочие процедуры для обслуживания</p> <p>V3 Продемонстрировать эффективные навыки подготовки</p> <p>Подготовка и демонстрация обслуживания на ресепшне</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: обсудите практическую подготовку и обслуживание на ресепшене, и требований до начала обслуживания. • Упражнение под руководством преподавателя: представьте требования к обслуживанию в ресепшене и обсудите стандартные рабочие процедуры. • Упражнение в парах: учащиеся практикуются в заполнении стандартных рабочих процедур и документов для обслуживания. • Упражнение под руководством преподавателя: продемонстрируйте, как подготовиться к службе в ресепшене. • Самостоятельное упражнение: учащиеся практикуют навыки эффективной подготовки к работе в ресепшене. • Упражнение под руководством преподавателя: оставьте отзыв о практике навыков обслуживания ресепшена. • Упражнение в группах: учащиеся должны практиковать ролевую игру, демонстрируя эффективные навыки обслуживания для ресепшена. 	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область ресепшена • Документы ресепшена • Задание 2 рабочей тетради для оценки – ресепшен

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
			<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельное упражнение: учащиеся должны выполнить задание 2 – ресепшен в рабочей тетради для оценки. • Итоги: учащиеся сдают работу. Повторите практическую оценку и позвольте учащимся задать любые вопросы о требованиях. 	
10	<p>V2 Стандартные рабочие процедуры для обслуживания</p> <p>V3 Продемонстрировать эффективные навыки подготовки</p> <p>C1 Продемонстрировать эффективные навыки обслуживания</p> <p>Подготовка и демонстрация обслуживания на ресепшне</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: повторите требования к обслуживанию для ресепшена и необходимые навыки обслуживания. • Упражнение под руководством преподавателя: раздайте оценочное упражнение. • Обсуждение в классе: учащиеся уточняют свое понимание требуемого задания. • Самостоятельное упражнение: учащиеся должны работать на ресепшене, подготавливая область и обслуживая клиентов в соответствии с заданным сценарием в Задании 3 из Рабочей Тетради для оценки. • Самостоятельное упражнение: наблюдайте (выполняя записи наблюдений), как учащиеся демонстрируют эффективные рабочие навыки на ресепшене в соответствии со стандартными рабочими процедурами. Учащиеся сдают заполненные документы. • Итоги: предоставьте обратную связь учащимся. 	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область ресепшена • Документы ресепшена • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – ресепшен • Записи наблюдений

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
11	С2 Обзор собственной производительности Обратная связь и обзор собственной производительности	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: обсудите критерии оценки учащимися собственной успеваемости. • Упражнение под руководством преподавателя: повторите предыдущий урок и обсудите обратную связь с учащимися. • Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать вопросы о своем понимании форм наблюдения и ваших отзывах. • Самостоятельное упражнение: учащиеся должны проанализировать свою собственную эффективность, работая в соответствии с согласованными стандартами и операционными процедурами, выявляя сильные стороны и области для улучшения – задание 3 рабочей тетради для оценки. Учащиеся сдают свою завершённую оценку. • Итоги: учащиеся должны задавать вопросы для того, чтобы проверить свое обучение и понимание. 	<ul style="list-style-type: none"> • Заполненные формы наблюдения • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – ресепшен
12	В1 Требования к обслуживанию В2 Стандартные рабочие процедуры для обслуживания	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: обсудите практическую подготовку и обслуживание консьержа. • Упражнение под руководством преподавателя: представьте требования к обслуживанию консьержа и обсудите стандартные рабочие процедуры. • Работа в парах: учащиеся на практике заполняют документы для прохождения сферы обслуживания в соответствии со стандартными рабочими процедурами. 	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область консьержа • Документы консьержа • Задание 2 рабочей тетради для оценки – консьерж

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
	<p>ВЗ Продемонстрировать эффективные навыки подготовки</p> <p>Подготовка и демонстрация обслуживания консьержа</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: продемонстрируйте, как консьерж должен подготовиться к обслуживанию. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся практикуются, демонстрируя эффективные навыки подготовки к работе консьержа. ● Упражнение под руководством преподавателя: предоставьте отзыв о практике навыков обслуживания для консьержа. ● Упражнение в группах: учащиеся практикуют ролевую игру, демонстрируя эффективные навыки обслуживания для консьержа. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся выполняют задание 2 – консьерж в рабочей тетради для оценки. ● Итоги: учащиеся сдают работу. Повторите практическую оценку и позвольте учащимся задать любые вопросы о требованиях. 	

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
13	<p>В2 Стандартные рабочие процедуры для обслуживания</p> <p>В3 Продемонстрировать эффективные навыки подготовки</p> <p>С1 Продемонстрировать эффективные навыки обслуживания</p> <p>Подготовка и демонстрация обслуживания консьержа</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: повторите требования к услугам консьержа и необходимые навыки обслуживания. • Упражнение под руководством преподавателя: раздайте оценочное упражнение. • Обсуждение в классе: учащиеся уточняют свое понимание требуемой задачи. • Самостоятельное упражнение: учащиеся должны работать консьержем, подготавливая территорию и обслуживая клиентов по заданному сценарию в задании 3 рабочей тетради для оценки. • Самостоятельное упражнение: наблюдайте (выполняя записи наблюдений), как учащиеся демонстрируют эффективные рабочие навыки в соответствии со стандартными рабочими процедурами. Учащиеся сдают заполненные документы. • Итоги: предоставьте обратную связь учащимся. 	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область консьержа. • Документы консьержа. • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради по самостоятельной работе – консьерж • Записи наблюдений

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
14	<p>C2 Обзор собственной производительности</p> <p>Обратная связь и обзор собственной производительности</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: обсудите критерии оценки учащимися собственной успеваемости. • Упражнение под руководством преподавателя: повторите предыдущий урок и обсудите обратную связь с учащимися. • Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать вопросы о своем понимании форм наблюдения и ваших отзывах. • Самостоятельное упражнение: учащиеся должны проанализировать свою собственную эффективность, работая в соответствии с согласованными стандартами и операционными процедурами, выявляя сильные стороны и области для улучшения – задание 3 рабочей тетради для оценки. Учащиеся сдают завершённую оценку. • Итоги: учащиеся должны задавать вопросы для того, чтобы проверить свое обучение и понимание. 	<ul style="list-style-type: none"> • Заполненные формы наблюдения • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради по самостоятельной работе – консьерж
15	<p>B1 Требования к обслуживанию</p> <p>B2 Стандартные рабочие процедуры для обслуживания</p> <p>B3 Продемонстрировать эффективные навыки подготовки</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: обсудите практическую подготовку и обслуживание продуктов питания и напитков. • Упражнение под руководством преподавателя: введите требования к обслуживанию продуктов питания и напитков, и обсудите стандартные рабочие процедуры. • Упражнение в парах: учащиеся на практике заполняют стандартные рабочие процедуры и документы для обслуживания. 	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область продуктов питания и напитков • Документы на продукты питания и напитки

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
	Подготовка и демонстрация обслуживания в области продуктов питания и напитков		<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: продемонстрируйте, как подготовиться к обслуживанию в области продуктов питания и напитков. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся практикуют эффективные навыки подготовки продуктов питания и напитков. ● Упражнение под руководством преподавателя: предоставьте обратную связь на основе практических навыков обслуживания продуктов питания и напитков. ● Упражнение в группах: учащиеся должны практиковать ролевую игру, демонстрируя эффективные навыки обслуживания продуктов питания и напитков. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны выполнить задание 2 – продукты питания и напитки в рабочей тетради для оценки. ● Итоги: учащиеся сдают работу. Повторите практическую оценку и позвольте учащимся задать любые вопросы о требованиях. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Задание 2 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
16	<p>V2 Стандартные рабочие процедуры для обслуживания</p> <p>V3 Продемонстрировать эффективные навыки подготовки</p> <p>C1 Продемонстрировать эффективные навыки обслуживания</p> <p>Подготовка и демонстрация обслуживания в области продуктов питания и напитков</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: повторите требования к обслуживанию продуктов питания и напитков, и необходимые навыки обслуживания. • Упражнение под руководством преподавателя: раздайте оценочное упражнение. • Обсуждение в классе: учащиеся уточняют свое понимание требуемой задачи. • Самостоятельное упражнение: учащиеся работают в сфере продуктов питания и напитков, подготавливая территорию и обслуживая клиентов по заданному сценарию в задании 3 из рабочей тетради для оценки. • Самостоятельное упражнение: наблюдайте (выполняя записи наблюдений), как учащиеся демонстрируют эффективные рабочие навыки в продуктах питания и напитках в соответствии со стандартными рабочими процедурами. Учащиеся сдают заполненные документы. • Итоги: предоставьте обратную связь учащимся. 	<ul style="list-style-type: none"> • Практические области продуктов питания и напитков • Документы на продукты питания и напитки • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради по самостоятельной работе – продукты питания и напитки • Записи наблюдений

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
17	<p>C2 Обзор собственной производительности</p> <p>Обратная связь и обзор собственной производительности</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: обсудите критерии оценки учащимися собственной успеваемости. • Упражнение под руководством преподавателя: повторите предыдущий урок и обсудите обратную связь с учащимися. • Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать вопросы о своем понимании форм наблюдения и ваших отзывах. • Самостоятельное упражнение: учащиеся должны проанализировать свои собственные результаты работы в области продуктов питания и напитков в соответствии с согласованными стандартами и операционными процедурами, определяя сильные стороны и области для улучшения – задание 3 рабочей тетради для оценки. Учащиеся сдают свою завершённую оценку. • Итоги: учащиеся должны задавать вопросы для того, чтобы проверить свое обучение и понимание. 	<ul style="list-style-type: none"> • Заполненные формы наблюдения • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – продукты питания и напитки
18	<p>V1 Требования к обслуживанию</p> <p>V2 Стандартные рабочие процедуры для обслуживания</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: обсудите практическую подготовку и обслуживание в уборке номеров. • Упражнение под руководством преподавателя: представьте требования к сервису в сфере уборки номеров и обсудите стандартные рабочие процедуры. 	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область уборки номеров. • Документы по уборке номеров. • Задание 2 рабочей тетради для оценки – уборка номеров

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
	<p>ВЗ Продемонстрировать эффективные навыки подготовки</p> <p>Подготовка к обслуживанию уборки номеров</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в парах: учащиеся на практике заполняют стандартные рабочие процедуры и документы для обслуживания. ● Упражнение под руководством преподавателя: продемонстрируйте, как подготовиться к сервису в сфере уборки номеров. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся практикуются, демонстрируя эффективные навыки подготовки уборки номеров. ● Упражнение под руководством преподавателя: предоставьте обратную связь на основе практики навыков обслуживания уборки номеров. ● Упражнение в группах: учащиеся практикуют ролевую игру, демонстрируя эффективные навыки обслуживания уборки номеров. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны выполнить задание 2 – уборка номеров в рабочей тетради для оценки. ● Итоги: учащиеся сдают работу. Повторите практическую оценку и позвольте учащимся задать любые вопросы о требованиях. 	

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
19	<p>V2 Стандартные рабочие процедуры для обслуживания</p> <p>V3 Продемонстрировать эффективные навыки подготовки</p> <p>C1 Продемонстрировать эффективные навыки обслуживания</p> <p>Подготовка и демонстрация обслуживания уборки номеров</p>	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: повторите требования к обслуживанию для ведения домашнего хозяйства и необходимые навыки обслуживания. • Упражнение под руководством преподавателя: раздайте оценочное упражнение. • Обсуждение в классе: учащиеся уточняют свое понимание требуемой задачи. • Самостоятельное упражнение: учащиеся работают в сфере уборки номеров, подготавливая область и обслуживая клиентов по заданному сценарию в задании 3 из рабочей тетради для оценки. • Самостоятельное упражнение: наблюдайте (выполняя записи наблюдений), как учащиеся демонстрируют эффективные рабочие навыки в уборке номеров в соответствии со стандартными рабочими процедурами. Учащиеся сдают заполненные документы. • Итоги: предоставьте обратную связь учащимся. 	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область уборки номеров • Документы по уборке номеров • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради по самостоятельной работе – уборка номеров

#	Тема	Тип урока	Предлагаемые упражнения	Ресурсы
20	С2 Обзор собственной производительности Обратная связь и обзор собственной производительности	ПСР	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: обсудите критерии оценки учащимися собственной успеваемости. • Упражнение под руководством преподавателя: повторите предыдущий урок и обсудите обратную связь с учащимися. • Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать вопросы о своем понимании форм наблюдения и ваших отзывах. • Самостоятельное упражнение: учащиеся должны проанализировать свою собственную эффективность при уборке номеров в соответствии с согласованными стандартами и операционными процедурами, выявляя сильные стороны и области для улучшения. Учащиеся сдают свою завершённую оценку. • Итоги: учащиеся должны задавать вопросы для того, чтобы проверить свое обучение и понимание. 	<ul style="list-style-type: none"> • Заполненные формы наблюдения • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – уборка номеров

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	1

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> ● Ознакомить учащихся с содержанием модуля. ● Ознакомить учащихся с общими навыками обслуживания. ● Ознакомить учащихся с различными сферами обслуживания в сфере гостеприимства: <ul style="list-style-type: none"> ○ ресепшен; ○ консьерж; ○ обслуживание продуктов питания и напитков; ○ уборка номеров. ● Ознакомить учащихся с различными навыками обслуживания, необходимыми в этих областях. ● Ознакомить учащихся с рациональной оценкой.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> ● Спецификация модуля ● Рабочие тетради для оценки ● Ручки, флип-чарт бумаги, стикеры ● Приглашенный спикер
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
<p>Начальное упражнение (30 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: ознакомьте учащихся с модулем, объяснив, как будет оцениваться модуль. Покажите учащимся рабочую тетрадь для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: объясните основные четыре области навыков обслуживания, охватываемые модулем: ресепшен, консьерж, продукты питания и напитки, и уборка номеров.
<p>Основные упражнения (120 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение в классе: учащиеся устанавливают, что они думают о навыках общего обслуживания в сфере гостеприимства. ● Упражнение под руководством преподавателя: презентация преподавателя о главных общих навыках обслуживания, требуемых в гостеприимстве. Презентация должна включать следующие навыки обслуживания клиентов: <ul style="list-style-type: none"> ○ ставить клиента на первое место; ○ предоставлять время для поддержки принятия решений; ○ убедиться, что клиент чувствует себя комфортно; ○ убедиться, что клиент чувствует себя важным; ○ убедиться, что клиент хочет вернуться. ● Упражнение в парах: учащиеся должны предлагать различные навыки обслуживания, необходимые в четырех основных областях обслуживания, охватываемых модулем. Учащиеся должны написать свои ответы на стикерах и разместить их на стенах в области обучения. ● Упражнение в классе: учащиеся обсуждают выявленные навыки и сферы обслуживания, в которых они задействованы.

Упражнения	Учебные заметки
	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя / приглашенного спикера: предоставление информации о профессиональных навыках обслуживания и стандартных оперативных процедурах, необходимых для работы в четырех основных областях обслуживания, охватываемых модулем. Презентация должна включать в себя: <ul style="list-style-type: none"> ○ ресепшен: <ul style="list-style-type: none"> ▪ завершение бронирования ▪ продажа жилья ▪ регистрация гостей ▪ регистрация ▪ учет гостей ▪ выписка ▪ администрация ▪ ответ на телефонные звонки ▪ безопасность ▪ работа с клиентами лицом к лицу и их информирование ▪ сдача смены ○ консьерж: <ul style="list-style-type: none"> ▪ прием гостей по прибытию в отель ▪ исполняющим обязанности в качестве отправной точки для гостей, которые нуждаются в информации или консультации ▪ тесное сотрудничество с персоналом для обеспечения полного удовлетворения потребностей гостей и выполнения всех особых пожеланий

Упражнения	Учебные заметки
	<ul style="list-style-type: none"> ○ продукты питания и напитки: <ul style="list-style-type: none"> ▪ реагирование на потребности клиентов в еде и напитках ▪ ресторанное обслуживание ▪ обслуживание салона ▪ обслуживание номеров ▪ обслуживание клиентов едой и напитками в соответствии с организационными стандартами ○ уборка номеров: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ежедневная уборка помещений, в том числе мест общего пользования, входных дверей, номеров ▪ пополнение номеров, например, мини-бары, туалетные принадлежности, постельное белье, полотенца ▪ отказ от обслуживания.
<p>Заключительное упражнение (30 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: учащиеся должны расспросить приглашенного спикера / преподавателя об областях обслуживания и стандартных рабочих процедурах.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	2

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Развивать понимание учащимися различных областей обслуживания. • Ознакомить учащихся с различными навыками обслуживания в сферах ресепшена и консьержа. • Ознакомить учащихся с областями практического обслуживания ресепшена и консьержа.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП: Презентация преподавателя • Ручки, флип-чарт бумаги • Бумага и общие канцелярские принадлежности • Стикеры • Области обслуживания ресепшена и консьержей
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
<p>Начальное упражнение (30 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Введение: проведите беседу с учащимися о различных областях обслуживания, необходимых в сфере гостеприимства, повторяя предыдущий урок. • Упражнение под руководством преподавателя: объясните основные различия между ресепшеном и консьержем.
<p>Основные упражнения (120 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Упражнение в группах: проведите при содействии преподавателя дискуссию о цели и основных различиях между ресепшеном и консьержем. • Упражнение под руководством преподавателя: покажите учащимся практическую область ресепшена и консьержа, указав на интересующие их области, например, ресепшен формы, бэк-офис, системы сдачи документов. • Упражнение в малых группах: учащиеся могут работать в небольших группах для того, чтобы заполнить рабочий лист, разработанный преподавателем, определяя основное различие между областями обслуживания ресепшена и консьержей. • Упражнение под руководством преподавателя: обратная связь на листе, предоставляя правильные ответы и поощряя учащихся добавлять к своему листу как можно больше правильных ответов. • Обсуждение в классе: учащиеся должны провести при поддержке преподавателя дискуссию о том, что требуется для ресепшена и консьержа. • Презентация под руководством преподавателя: покажите презентацию о различных навыках обслуживания, необходимых для ресепшена и консьержа, идентифицируя любое пересечение с общими навыками обслуживания. Презентация должна охватывать:

Упражнения	Учебные заметки
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Навыки для ресепшен: <ul style="list-style-type: none"> ▪ четкое общение (лицом к лицу, по телефону, по электронной почте, в письменной форме) ▪ использование формы бронирования и обновление информации о гостях ▪ полное и точное оформление документов ▪ информирование клиентов о расходах и объектах в соответствии с требованиями заказчика ▪ безопасная оплата ▪ выдача ключей от номера ▪ работа с запросами клиентов. ○ Навыки консьержа: <ul style="list-style-type: none"> ▪ понимание ресепшен документов и процессов ▪ использование формы бронирования для гостей ▪ понимание требований к гостевой комнате ▪ рекомендации по местным достопримечательностям (например, использовать карты для того, чтобы объяснить, как пройти куда-либо, предоставить информацию о туристических достопримечательностях, рекомендовать рестораны для удовлетворения различных потребностей гостей) ▪ заблаговременное бронирование гостиниц и организация поездок. ● Упражнение в малых группах: учащиеся должны работать в небольших группах, создавая диаграмму Венна, показывающую различные навыки, необходимые для ресепшена и консьержа, определяя, где пересекаются навыки обслуживания.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none">• Упражнение в группах: учащиеся должны представить диаграммы Венна остальным членам группы.• Итоги: обеспечьте обратную связь по диаграмме Венна.

План урока

Квалификация	Pearson VTETC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	3
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Повторить навыки обслуживания, необходимые в ресепшене. • Ознакомить учащихся с заданием 1 рабочей тетради для оценки – ресепшен. • Обеспечить выполнение учащимися задания 1 рабочей тетради для оценки – ресепшен.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Задание 1 рабочей тетради для оценки – ресепшен • СУ: Рабочие листы, разработанные преподавателем
Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите навыки обслуживания, необходимые на ресепшене. ● Упражнение под руководством преподавателя: проведите сессию вопросов и ответов с учащимися для того, чтобы обеспечить понимание о навыках обслуживания, необходимых на ресепшене.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте задание 1 рабочей тетради для оценки – ресепшен и просмотрите краткое изложение для того, чтобы обеспечить понимание учащимися. ● Обсуждение в классе: изложите требования к доказательствам для задания 1 в рабочей тетради для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: убедитесь, что учащиеся понимают, что они должны делать. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся самостоятельно выполняют задание 1 – ресепшен в рабочей тетради для оценки.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: повторите с учащимися навыки обслуживания, необходимые для консьержа из урока 2. ● Итоги: учащиеся для того, чтобы заполнить рабочий лист, разработанный преподавателем, определяют навыки обслуживания консьержа.

План урока

Квалификация	Pearson VTES Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	4

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Повторить навыки обслуживания, необходимые консьержу. • Ознакомить учащихся с заданием 1 рабочей тетради для оценки – консьерж. • Обеспечить выполнение учащимися задания 1 рабочей тетради для оценки – консьерж.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Задание 1 рабочей тетради для оценки – консьерж
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите навыки обслуживания, необходимые консьержу. ● Упражнение под руководством преподавателя: проведите сессию вопросов и ответов с учащимися для того, чтобы обеспечить понимание навыков обслуживания, необходимых консьержу.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте задание 1 рабочей тетради для оценки 1 – консьерж, и просмотрите краткое описание того, что обеспечит понимание учащимся. ● Обсуждение в классе: изложите требования к доказательствам для задания 1 в рабочей тетради для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: убедитесь, что учащиеся понимают, что они должны делать. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся самостоятельно выполняют задание 1 – консьерж в рабочей тетради для оценки.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: повторите с учащимися навыки обслуживания, необходимые в обслуживании продуктов питания и напитков.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	5

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с различными навыками обслуживания продуктов питания и напитков. • Ознакомить учащихся с областями практического обслуживания продуктов питания и напитков.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП: Презентация преподавателя • Ручки, флип-чарт бумаги • Бумага и общие канцелярские принадлежности • Области обслуживания продуктов питания и напитков • СУ: Рабочий лист, разработанный преподавателем
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: проведите сессию вопросов и ответов о различных областях обслуживания в сфере гостеприимства. ● Упражнение под руководством преподавателя: объясните основные моменты области обслуживания продуктов питания и напитков.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение в классе: учащиеся должны провести под руководством преподавателя дискуссию о том, что это значит для них. ● Упражнение в группах: покажите учащимся практическую область продуктов питания и напитков, указав на области, представляющие особый интерес, то есть ресторанное оборудование, меню, скатерти. ● Упражнение в группах: учащиеся должны работать в небольших группах, заполняя рабочий лист, разработанный преподавателем, определяя основные области. ● Упражнение под руководством преподавателя: обратная связь на рабочем листе, предоставляя правильные ответы и поощряя учащихся добавлять в свой лист как можно больше правильных ответов. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны провести при содействии преподавателя дискуссию о различных навыках обслуживания, необходимых для продуктов питания и напитков.

Упражнения	Учебные заметки
	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: покажите презентацию о различных навыках обслуживания, необходимых для продуктов питания и напитков, идентифицируя любое пересечение с общими навыками обслуживания, что включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> ○ определенные навыки обслуживания в соответствии с организационными потребностями; ○ прием заказов клиентов, женского пола в первую очередь; ○ обслуживание клиента с правильной стороны; ○ установка определенных столовых приборов; ○ подача напитков в правильных стаканах; ○ правильная уборка после того, как клиент закончил есть; ○ предложение напитков и десертов. ● Работа в малых группах: учащиеся должны разработать презентацию, показывающую различное обслуживание продуктов питания и напитков. ● Упражнение под руководством преподавателя: учащиеся должны представить свои презентации остальным членам группы.
<p>Заключительное упражнение (30 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: определите основные моменты обучения, затронутые на уроке.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	6

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Повторить навыки обслуживания, необходимые в сфере продуктов питания и напитков. • Ознакомить учащихся с заданием 1 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков. • Обеспечить учащимся полную оценку задания 1 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Задание 1 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите навыки сервиса, необходимые в сфере обслуживания продуктов питания и напитков. ● Упражнение под руководством преподавателя: проведите сессию вопросов и ответов с учащимися для того, чтобы обеспечить понимание навыков обслуживания, необходимых в сфере продуктов питания и напитков.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте задание 1 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков, и просмотрите краткое описание для того, чтобы обеспечить понимание учащихся. ● Обсуждение в классе: изложите требования к доказательствам для задания 1 в рабочей тетради для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: убедитесь, что учащиеся понимают, что они должны делать. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся самостоятельно выполняют задание 1 – обслуживание продуктов питания и напитков в рабочей тетради для оценки.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: повторите с учащимися навыки обслуживания, необходимые при уборке номеров.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	7

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Развивать понимание учащимися различных областей обслуживания. • Ознакомить учащихся с различными навыками обслуживания при уборке номеров. • Ознакомить учащихся с областями практического обслуживания при уборке номеров.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • СП: Презентация преподавателя • Ручки, флип-чарт бумаги • Бумага и общие канцелярские принадлежности • Области обслуживания уборки номеров • СУ: Рабочий лист, разработанный преподавателем
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: проведите сессию вопросов и ответов по различным областям обслуживания, необходимым в сфере гостеприимства. ● Упражнение под руководством преподавателя: объясните основные моменты обслуживания уборки номеров.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждение в классе: с участием преподавателя учащиеся должны провести дискуссию по обслуживанию при уборке номеров и его значении. ● Упражнение в группах: покажите учащимся практическую область, указав на те части, которые представляют особый интерес, то есть шкафчик для уборки, кладовая, документы. ● Упражнение в группах: учащиеся в малых группах заполняют рабочий лист, разработанный преподавателем, и определяют основные области обслуживания уборки номеров. ● Упражнение под руководством преподавателя: обратная связь на рабочем листе, предоставляя правильные ответы и поощряя учащихся добавлять в свой лист как можно больше правильных ответов. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны провести при содействии преподавателя дискуссию о том, что требуется для уборки номеров.

Упражнения	Учебные заметки
	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: покажите презентацию о различных навыках обслуживания, необходимую для уборки номеров, идентифицируя любое пересечение с общими навыками обслуживания, включая <ul style="list-style-type: none"> ○ возможность следовать графику уборки; ○ правильное применение моющих химических средств, например, средство для очистки туалета, средство для очистки трудных поверхностей; ○ правильное использование оборудования, например, сухой швабры, мокрой швабры, пылесоса, полотеров; ○ уборка в соответствии с организационными потребностями; ○ постельные принадлежности в соответствии с организационными стандартами. ● Работа в малых группах: учащиеся должны разработать презентацию, демонстрирующую различные навыки обслуживания, необходимые при уборке номеров. ● Упражнение под руководством преподавателя: учащиеся должны представить свою презентацию остальным членам группы.
<p>Заключительное упражнение (30 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: оставить отзыв о презентации.

План урока

Квалификация	Pearson VTES Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	8

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Повторить навыки обслуживания, необходимые в уборке номеров. • Ознакомить учащихся с заданием 1 рабочей тетради для оценки – уборка номеров. • Обеспечить учащихся заданием 1 рабочей тетради для оценки – уборка номеров.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Задание 1 рабочей тетради для оценки – уборка номеров
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите навыки обслуживания, необходимые при уборке номеров. ● Упражнение под руководством преподавателя: проведите сессию вопросов и ответов с учащимися для того, чтобы обеспечить понимание навыков обслуживания, необходимых при уборке номеров.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте задание 1 рабочей тетради для оценки – уборка номеров, и просмотрите краткое описание для того, чтобы обеспечить понимание учащимся. ● Обсуждение в классе: изложите требования к доказательствам для задания 1 в рабочей тетради для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: убедитесь, что учащиеся понимают, что они должны делать. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся самостоятельно выполняют задание 1 – уборка номеров в рабочей тетради для оценки.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: обсудите практическую оценку с учащимися. ● Упражнение под руководством преподавателя: для проверки обучения, определите основные моменты обучения, обсужденные на уроке.

План урока

Квалификация	Pearson VTES Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	9

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с требованиями к обслуживанию на ресепшене. • Ознакомить учащихся с документами, используемыми для обслуживания. • Ознакомить учащихся с навыками подготовки, необходимыми на ресепшене.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область ресепшена • ШФ: Документы ресепшена • Задание 2 рабочей тетради для оценки – ресепшен
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: обсудите практические навыки подготовки, необходимые на ресепшене. ● Упражнение под руководством преподавателя: ознакомьте учащихся с различными типами документов, которые должны быть заполнены на ресепшене.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в парах: учащиеся на практике заполняют стандартные рабочие процедуры и документы для обслуживания. ● Упражнение под руководством преподавателя: сделайте презентацию о требованиях к обслуживанию на ресепшене и обсудите стандартные рабочие процедуры. Включите конкретные потребности клиентов: <ul style="list-style-type: none"> ○ визуальные потребности; ○ слуховые потребности; ○ проблемы мобильности; ○ специальные диетические требования; ○ предварительные заказы и запросы; ○ специальные запросы номеров, например, рядом с лифтами. ● Упражнение под руководством преподавателя: покажите учащимся, как заполнить документы ресепшена в соответствии с действующими стандартами. ● Упражнение в парах: учащиеся должны работать в парах, заполняя документы на обслуживание в соответствии со стандартными рабочими процедурами.

Упражнения	Учебные заметки
	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: продемонстрируйте, как подготовиться к службе в ресепшен, которая включит в себя: <ul style="list-style-type: none"> ○ учет клиентов и информационные системы; ○ доклад о статусе номеров; ○ обновление ежедневного журнала бронирования; ○ пополнение запасов канцелярских принадлежностей. ● Упражнение под руководством преподавателя: организуйте возможность и наблюдайте за учащимися за ресепшеном, и предоставьте им обратную связь. ● Упражнение в группах: учащиеся, работая в группах, практикуют ролевые игры, демонстрирующие эффективные навыки обслуживания ресепшена. ● Упражнение под руководством преподавателя: предоставьте обратную связь о ролевых играх и ответах учащихся. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся завершают задание 2 рабочей тетради для оценки – ресепшен.
<p>Заключительное упражнение (30 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: презентация преподавателя, повторение практической оценки для этой части модуля. ● Обсуждение в классе: для проверки обучения, подтвердите основные моменты, определенные на уроке.

План урока

Квалификация	Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	10
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с практической оценкой работы в ресепшне.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область ресепшена • ШФ: Документы ресепшена • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – ресепшен • ШФ: Записи наблюдений
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите упражнения для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: повторите требования к обслуживанию и навыки, необходимые для ресепшена.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте оценочные упражнения. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать любые вопросы для того, чтобы прояснить свое понимание оценочного упражнения. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны работать на ресепшне для подготовки и обслуживания клиентов в соответствии с деятельностью для оценки, следуя сценарию в задании 3 рабочей тетради для оценки – ресепшен, и внедряя стандартные рабочие процедуры. Учащиеся должны наблюдать за выполнением следующих задач: <ul style="list-style-type: none"> ○ пополнение бэк-офиса ○ обновление записей ресепшена ○ подготовка счета клиента ○ обновление информации об отеле, например, наличие номеров, цены. ● Самостоятельное упражнение: проводите наблюдения за учащимися по мере того, как они завершают оценку. Учащиеся должны выполнить задание и сдать все документы, созданные во время выполнения задания.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: предоставьте обратную связь учащимся.

План урока

Квалификация	Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	11
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с отзывами об их успеваемости • Ознакомить учащихся с заключительной задачей проверки их успеваемости.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Заполненные формы наблюдения • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – ресепшен
Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: ознакомьте учащихся с заключительной частью рабочей тетради для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: обсудите критерии оценки и повторите предыдущий урок.
Основные упражнения (140 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте заполненные формы наблюдения учащимся. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать любые вопросы для того, чтобы прояснить свое понимание заполненных форм наблюдения. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны выполнить задание 3 рабочей тетради для оценки – ресепшен, анализируя свою работу в соответствии с согласованными стандартами и операционными процедурами, выявляя сильные стороны и области для улучшения.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: учащиеся сдают выполненную работу.

План урока

Квалификация	Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	12
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с требованиями к обслуживанию консьержа. • Ознакомить учащихся с документами, используемыми для обслуживания консьержем. • Ознакомить учащихся с навыками подготовки, необходимыми консьержу.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область обслуживания консьержа • ШФ: документы консьержа • Задание 2 рабочей тетради для оценки – консьерж
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
<p>Начальное упражнение (30 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: подготовьте презентацию о требованиях к обслуживанию консьержем и обсудите стандартные рабочие процедуры. ● Упражнение под руководством преподавателя: покажите учащимся, как заполнить документы консьержа в соответствии с действующими стандартами.
<p>Основные упражнения (120 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в парах: учащиеся на практике заполняют стандартные рабочие процедуры и документы для обслуживания. ● Упражнение под руководством преподавателя: продемонстрируйте, как подготовить консьержа к обслуживанию, которое включит в себя: <ul style="list-style-type: none"> ○ обновление информационных служб для гостей; ○ проверку всех запросов гостей; ○ проверку местного транспорта, достопримечательностей на предмет цен и времени работы; ○ проверку всех прибывающих гостей. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся на практике демонстрируют эффективную подготовку к должности консьержа. ● Упражнение под руководством преподавателя: организуйте возможность и понаблюдайте за учащимися, работающими консьержами, и предоставьте им обратную связь. ● Упражнение в группах: учащиеся работают в группах, практикуя ролевые игры, демонстрируя практические навыки обслуживания для консьержа. ● Упражнение под руководством преподавателя: предоставьте обратную связь о ролевых играх и ответах учащихся. ● Индивидуальная работа: учащиеся завершают задание 2 рабочей тетради для оценки – консьерж.

Упражнения	Учебные заметки
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none">• Итоги: презентация преподавателя, повторяющая практическую оценку для этой части модуля.

План урока

Квалификация	Pearson VTES Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	13
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с практической оценкой работы консьержа.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область консьержа • ШФ: документы консьержа • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – консьерж • ШФ: Записи наблюдений
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите упражнения для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: повторите требования к обслуживанию и навыки, необходимые для консьержа.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте оценочное упражнение. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать любые вопросы для того, чтобы прояснить свое понимание упражнений для оценки. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны работать консьержами для подготовки и обслуживания клиентов в соответствии с деятельностью для оценки, следуя сценарию в задании 3 рабочей тетради для оценки – консьерж, и внедряя стандартные рабочие процедуры. Учащиеся должны наблюдать за выполнением следующих задач: <ul style="list-style-type: none"> ○ предоставление экстренной контактной информации гостю; ○ рекомендация мест для посещения в соответствии с требованиями заказчика; ○ бронирование туров и туристических услуг; ○ предоставление актуальной и точной информации о продуктах и услугах, доступных в отеле. ● Самостоятельное упражнение: проведите наблюдение за учащимися по мере того, как они завершают оценку. Учащиеся должны выполнить задание и сдать все документы, созданные во время выполнения задания.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: предоставьте обратную связь учащимся.

План урока

Квалификация	Pearson VTES Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	14
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с отзывами об их успеваемости. • Ознакомить учащихся с заключительной задачей проверки их успеваемости.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Заполненные формы наблюдения • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – консьерж
Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: ознакомьте учащихся с заключительной частью рабочей тетради для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: обсудите критерий оценки и повторите предыдущий урок.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте заполненные формы наблюдения учащимся. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать любые вопросы для того, чтобы прояснить свое понимание заполненных форм наблюдения. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны выполнить задание 3 рабочей тетради для оценки – консьерж, анализируя свою работу в соответствии с согласованными стандартами и операционными процедурами, выявляя сильные стороны и области для улучшения.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: учащиеся сдают выполненную работу.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	15

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с требованиями к обслуживанию продуктов питания и напитков. • Ознакомить учащихся с документами, используемыми для обслуживания продуктов питания и напитков. • Ознакомить учащихся с навыками подготовки, необходимыми в обслуживании продуктов питания и напитков.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область обслуживания продуктов питания и напитков • ШФ: документы на продукты питания и напитки • Задание 2 рабочей тетради для оценки – продукты питания и напитки
------------------------	--

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

Упражнения	Учебные заметки
<p>Начальное упражнение (30 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: покажите презентацию о требованиях к обслуживанию продуктов питания и напитков, и обсудите стандартные рабочие процедуры. ● Упражнение под руководством преподавателя: покажите учащимся, как заполнить документы на продукты питания и напитки в соответствии с действующими стандартами.
<p>Основные упражнения (120 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в парах: учащиеся на практике заполняют документы для прохождения обслуживания в соответствии со стандартными рабочими процедурами. ● Упражнение под руководством преподавателя: преподаватель демонстрирует как подготовиться к работе в сфере продуктов питания и напитков, включая: <ul style="list-style-type: none"> ○ адаптацию местных блюд в соответствии с диетическими потребностями клиента; ○ подготовку буфетов; ○ установку ресторанного оборудования, например столов, стульев; ○ сбор необходимых ресурсов, например скатертей, столовых приборов, приправ; ○ приготовление напитков, например, чая, кофе; ○ пополнение запасов предметами домашнего хозяйства по мере необходимости. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся на практике демонстрируют эффективную подготовку к области обслуживания продуктов питания и напитков. ● Упражнение под руководством преподавателя: организуйте возможность и наблюдайте за учащимися в области обслуживания продуктов питания и напитков, и предоставьте им обратную связь. ● Упражнение в группах: учащиеся работают в группах, практикуя ролевые игры, демонстрируя эффективные навыки обслуживания для сферы продуктов питания и напитков.

Упражнения	Учебные заметки
	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: предоставьте обратную связь о ролевых играх и ответах учащихся. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся завершают задание 2 рабочей тетради для оценки – продукты питания и напитки.
<p>Заключительное упражнение (30 минут)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: презентация преподавателя, повторение практической оценки для этой части модуля.

План урока

Квалификация	Pearson VTETC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	16

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с практической оценкой работы в обслуживании продуктов питания и напитков.
-------------------	--

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область сферы продуктов питания и напитков • ШФ: документы на продукты питания и напитки • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – продукты питания и напитки • ШФ: Записи наблюдений
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите оценочное упражнение. ● Упражнение под руководством преподавателя: повторите требования к обслуживанию и навыкам, необходимым для обслуживания продуктов питания и напитков.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте оценочное упражнение. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать любые вопросы для того, чтобы прояснить свое понимание оценочного упражнения. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны работать в сфере продуктов питания и напитков для подготовки и обслуживания клиентов в соответствии с оценочным упражнением, следуя сценарию в Задании 3 Рабочей Тетради для оценки – продукты питания и напитки, реализуя стандартные рабочие процедуры. Учащиеся должны наблюдать за выполнением следующих задач: <ul style="list-style-type: none"> ○ оборудование для уборки, например столовые приборы, тарелки, стаканы; ○ установка области обслуживания, например, столов, стульев, буфетов; ○ сервировка столов; ○ приготовление приправ, например, соли, перца, соусов; ○ проверка меню, например состава блюд. ● Самостоятельное упражнение: проведите наблюдения за учащимися по мере того, как они завершают оценку. Учащиеся должны выполнить задание и сдать все документы, созданные во время выполнения задания.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: предоставьте обратную связь учащимся.

План урока

Квалификация	Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	17
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с отзывами об их успеваемости. • Ознакомить учащихся с заключительным заданием для проверки их успеваемости.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Заполненные формы наблюдения • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: ознакомьте учащихся с заключительной частью рабочей тетради для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: обсудите критерий оценки и повторите предыдущий урок.
Основные упражнения (140 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте заполненные формы наблюдения учащимся. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать любые вопросы для того, чтобы прояснить свое понимание заполненных форм наблюдения. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны пройти задание 3 рабочей тетради для оценки – обслуживание продуктов питания и напитков, анализируя свою работу в соответствии с согласованными стандартами и рабочими процедурами, выявляя сильные стороны и области для улучшения.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: учащиеся сдают выполненную работу.

План урока

Квалификация	Pearson VTET Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	18

Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с требованиями к обслуживанию в уборке номеров. • Ознакомить учащихся с документами, используемыми для обслуживания уборки номеров. • Ознакомить учащихся с навыками подготовки, необходимыми при уборке номеров.
-------------------	---

Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область уборки номеров • ШФ: документы для уборки номеров • Задание 2 рабочей тетради для оценки – уборка номеров
------------------------	---

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

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: провести презентацию о требованиях к обслуживанию уборки номеров и обсудить стандартные рабочие процедуры.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение в парах: учащиеся на практике заполняют документы для прохождения обслуживания в соответствии со стандартными рабочими процедурами. ● Упражнение под руководством преподавателя: продемонстрируйте, как подготовиться к сервису в уборке номеров, которая включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> ○ проверку статуса номера, например прибытие, отъезд, поздний выезд, организация хранения белья; ○ сбор оборудования в соответствии с графиком уборки; ○ пополнение запасов корзины для хранения. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся на практике демонстрируют эффективную подготовку к обслуживанию в уборке номеров. ● Упражнение под руководством преподавателя: организуйте возможность и наблюдайте за учащимися, работающими в уборке номеров, и предоставьте им обратную связь. ● Упражнение в группах: учащиеся работают в группах, практикуя ролевые игры, демонстрируя эффективные навыки обслуживания для уборки номеров. ● Упражнение под руководством преподавателя: предоставьте обратную связь о ролевых играх и ответах учащихся. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся завершают задание 2 рабочей тетради для оценки – уборка номеров.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: презентация преподавателя, повторение практической оценки для этой части модуля. ● Обсуждение в классе: используйте сессию вопросов и ответов для того, чтобы повторить основные моменты обучения, которые рассматриваются на уроке.

План урока

Квалификация	Pearson VTETC Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	19
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с практической оценкой работы в уборке номеров.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая область уборки номеров • ШФ: документы для уборки номеров • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – уборка номеров • ШФ: Записи наблюдений
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: повторите оценочные упражнения. ● Упражнение под руководством преподавателя: повторите требования к обслуживанию и навыки, необходимые для уборки номеров.
Основные упражнения (120 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте оценочное упражнение. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать любые вопросы для того, чтобы прояснить свое понимание оценочного упражнения. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны работать в сфере уборки номеров для того, чтобы обслуживать клиентов в соответствии с оценочным упражнением, следуя сценарию в задании 3 рабочей тетради для оценки – уборка номеров, и внедряя стандартные рабочие процедуры. Учащиеся должны наблюдать за выполнением следующих задач: <ul style="list-style-type: none"> ○ пополнение запасов чистящих средств; ○ пополнение запасов белья; ○ пополнение сервисных корзин; ○ обеспечение соответственным оборудованием для уборки в рамках поставленной задачи. ● Самостоятельное упражнение: проводите наблюдения за учащимися по мере того, как они завершают оценку. Учащиеся должны выполнить задание и сдать все документы, созданные во время выполнения задания.
Заключительное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: предоставьте обратную связь учащимся.

План урока

Квалификация	Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 3 Квалификации в сфере гостеприимства
Модуль	Модуль 5: Навыки обслуживания в сфере гостеприимства
Номер урока	20
Цели урока	<ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить учащихся с отзывами об их успеваемости. • Ознакомить учащихся с заключительной задачей проверки их успеваемости.
Список ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> • Заполненные формы наблюдения • Критерий оценки • Задание 3 рабочей тетради для оценки – уборка номеров
<p>Ключ: СУ: Список упражнений; ШФ: Шаблон формы; СП: Слайд презентации</p>	

Упражнения	Учебные заметки
Начальное упражнение (30 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Введение: ознакомьте учащихся с заключительной частью рабочей тетради для оценки. ● Упражнение под руководством преподавателя: обсудите критерий оценки и повторите предыдущий урок.
Основные упражнения (140 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Упражнение под руководством преподавателя: раздайте заполненные формы наблюдения учащимся. ● Обсуждение в классе: учащиеся должны задавать любые вопросы для того, чтобы прояснить свое понимание заполненных форм наблюдения. ● Самостоятельное упражнение: учащиеся должны пройти Задание 3 рабочей тетради для оценки – уборка номеров, анализируя свою работу в соответствии с согласованными стандартами и рабочими процедурами, выявляя сильные стороны и области для улучшения.
Заключительное упражнение (10 минут)	<ul style="list-style-type: none"> ● Итоги: учащиеся сдают выполненную работу.

For information about Pearson Qualifications, including Pearson Edexcel, BTEC and LCCI qualifications visit 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 978-1-4469-6360-9
9 781446 963609 >