Методическая разработка учебного занятия по МДК. 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания по методу «Открытое пространство»

Технологическая карта занятия

ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса» Межрегиональный центр компетенций в области искусства, дизайна и сферы услуг	**Автор-разработчик**	**Спицова Светлана Владимировна, преподаватель первой квалификационной категории**
	Специальность	43.02.11 Гостиничный сервис
	Тема занятия	Организация туристско-экскурсионного обслуживания в гостинице
	Цель занятия	Формировать умения по разработке предложений по туристско-экскурсионному обслуживанию по историческим достопримечательностям г. Тюмени и Тюменской области
	Задачи	
	Образовательная	Обеспечить условия для применения знаний по организации туристско-экскурсионного обслуживания в практической деятельности
	Развивающая	1. Создать условия для развития мыслительных операций (анализ, синтез, логическое мышление), и познавательных процессов (внимание память, воображение). 2. Создать условия для развития профессиональных навыков и умений в общении с клиентами
	Воспитательная	1. Содействовать повышению уровня мотивации через средства обучения. 2.Создать условия, позволяющие развивать интерес к будущей профессиональной деятельности. 2. Формировать навыки взаимодействия в командной работе
	Тип занятия	Совершенствование полученных знаний и применение их на практике
	Вид занятия	Интерактивное занятие
	Методы обучения	Метод «Открытое пространство»
	Ожидаемые результаты	
	Формируемые умения, ПК, ОК	-организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристическо-экскурсионного обслуживания ПК 3.1. Организовыватm и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений Умения:

		ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
	Учебно-методическое обеспечение урока	ПК с доступом в интернет, презентационные материалы, флип-чарт, карта города

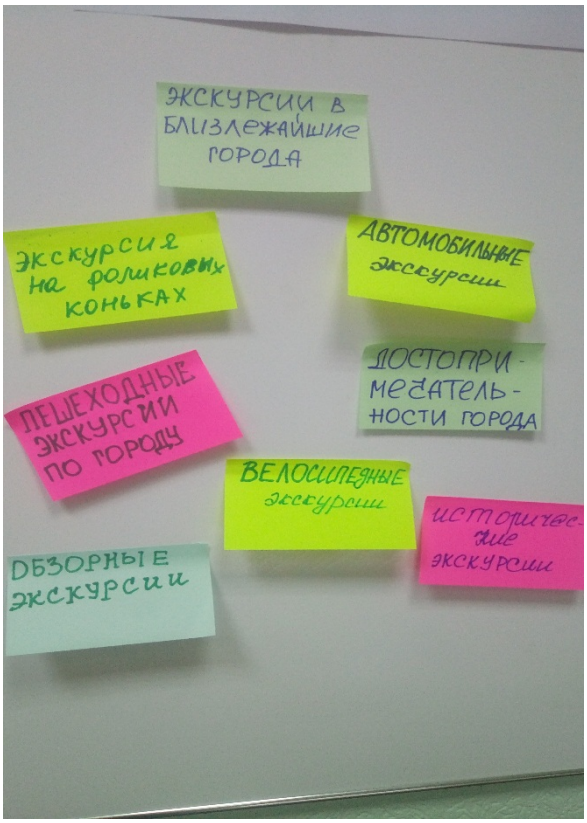
№ п/п	**Структурный этап занятия**	**Задачи этапа**	**Деятельность преподавателя**	**Деятельность обучающихся**
1	Организационный момент	Создание рабочей атмосферы	1.Знакомит с правилами работы на по данному методу: - «Я-сообщение». - Здесь и сейчас. -Временной регламент - Свободное перемещение между площадками. - Безоценочное высказывание	1. Слушают и принимают правила
2	Мотивация и самоорганизация групп	Подготовка к самоорганизации групп	1. Предлагает к обсуждению проблемную ситуацию через метод фасилитации «Открытое пространство» («Open Space»): *«Вы – администратор службы приема и размещения бизнес-отеля «Евразия». Гость впервые в городе и*	1.Воспринимают проблемную ситуацию.

№ п/п	Структурный этап занятия	Задачи этапа	Деятельность преподавателя	Деятельность обучающихся
			обращается к вам с просьбой помочь ему ознакомиться с достопримечательностями города. Время пребывания гостя в отеле – ограничено (4 часа). 2. Задает вопрос участникам «Открытого пространства» и просит зафиксировать ответы на цветных стикерах: «Какие варианты экскурсий вы можете предложить гостю?» 3. Группирует варианты участников по направленности предложенных мероприятий 4. Формирует тематику работы площадок по общему признаку мероприятий (Приложение В) 5. Сообщает о зонировании пространства аудитории	2. Участники, которых интересует данная проблема, фиксируют на цветных стикерах вариант по заданной тематике на Флип-чарте (Приложение А) 3. Принимают участие в обсуждении 4. Определяются фасилитаторы площадок по ведущей теме 5.Самоорганизуются в рабочие группы по площадкам
3	Работа в группах	Решение проблемы	1. Наблюдает за работой площадок, корректирует и направляет деятельность обучающихся	- Разрабатывают технологическую карту экскурсии (Приложение В). - Определяют необходимые

№ п/п	Структурный этап занятия	Задачи этапа	Деятельность преподавателя	Деятельность обучающихся
				ресурсы. - Прогнозируют степень удовлетворенности гостя. - Фиксируют вариант решения проблемы. - Подводят итоги. - Готовятся к защите проекта экскурсии
4	Презентация итогов работы всех групп на «доске новостей»	Презентация работы групп	1.Предлагает фасилитатору площадок выступить с презентаций вопроса в формате 120 секундных питчей 2. Предлагает осуществить выбор лучшего проекта	1. Выступают с защитой проекта экскурсии Воспринимают информацию 2. Методом голосования выбирают лучший проект
5	Завершение, обмен опытом и впечатлениями	Рефлексия деятельности	1. Комментирует содержание домашнего задания: разработать алгоритм информирования клиента об экскурсионных программах в соответствии со стандартом ДЗ на опережение 2. Проводит эмоциональную рефлексию через оценку настроения. Просит произвести выбор: поднять карточки соответствующие эмоциональному состоянию 3. Благодарит участников за работу	-Воспринимают информацию, задают возникшие вопросы 2. Поднимают карточки, соответствующие эмоциональному состоянию 3. Благодарят преподавателя

Предложенная методическая разработка учебного занятия может быть взята за основу преподавателями других дисциплин, профессиональных модулей для проведения интерактивного занятия.

Использование метода «Открытое пространство» позволяет обучающимся формулировать идеи, защищать их, дискутировать, работотать в формате многовариативности, корректировать деятельность под влиянием новых обстоятельств и идей, принимать решения и получать удовлетворение от совместной работы в команде.



Прилодение А

Технологическая карта экскурсии

Тема экскурсии _____
Вид экскурсии _____
Протяженность _____
Продолжительность _____
Группа-разработчик _____
Содержание экскурсии
_____
Маршруты экскурсии
_____

Участки премещения по маршруту	Места остановок	Объекты	Продолжительность	Прогнозируемые ождидания
1	2	3	4	5