

НОУ СПО ЧОК

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВИДЕОМАТЕРИАЛОВ
ДЛЯ ЗАКРЕПЛЕНИЯ И ОТРАБОТКИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЛЕКСИКИ
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОЕ
ДЕЛО**

выполнила: Марциновская Элина Олеговна

**Цель обучения профессиональной
лексике:**

ЭФФЕКТИВНАЯ

ИНОЯЗЫЧНАЯ

КОММУНИКАЦИЯ В

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Администратор отеля

ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ

заселение, предоставление туристической информации, работа с жалобами на государственном и

иностранном языке

РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ

организация приема и размещения гостей, переписка с гостями, турфирмами, коллегами из сети отелей на государственном и иностранном языке



Вербальное
общение

РЕЧЬ И ПИСЬМО

Невербальное
общение

МИМИКА И ЖЕСТЫ

Критерии оценки

ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЯ

Работа с документами, общение с клиентом, заполнение бумаг

ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГАХ

Информация о расположении комнаты, завтраке, услугах отеля (3/5), работы стойки регистрации 24/7

ПРОЩАНИЕ С ГОСТЕМ

Вопрос о помощи с багажом, пожелание хорошего дня

Критерии оценки

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

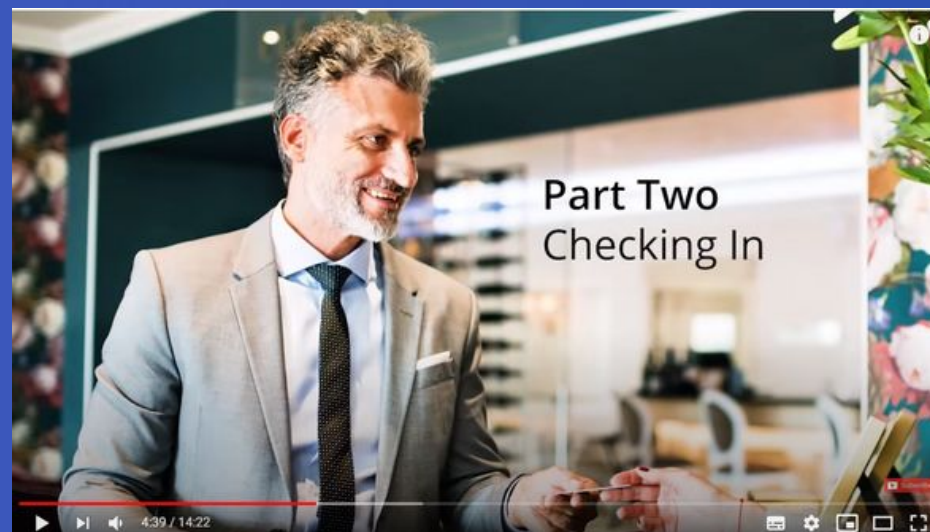
Улыбка, дружелюбие,
вежливость, мимика и
жесты

ВЫПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ

Сосредоточенность,
внимание к деталям

ВЛАДЕНИЕ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКОМ

Грамматика и
произношение



OXFORD ONLINE
ENGLISH
Hotel English



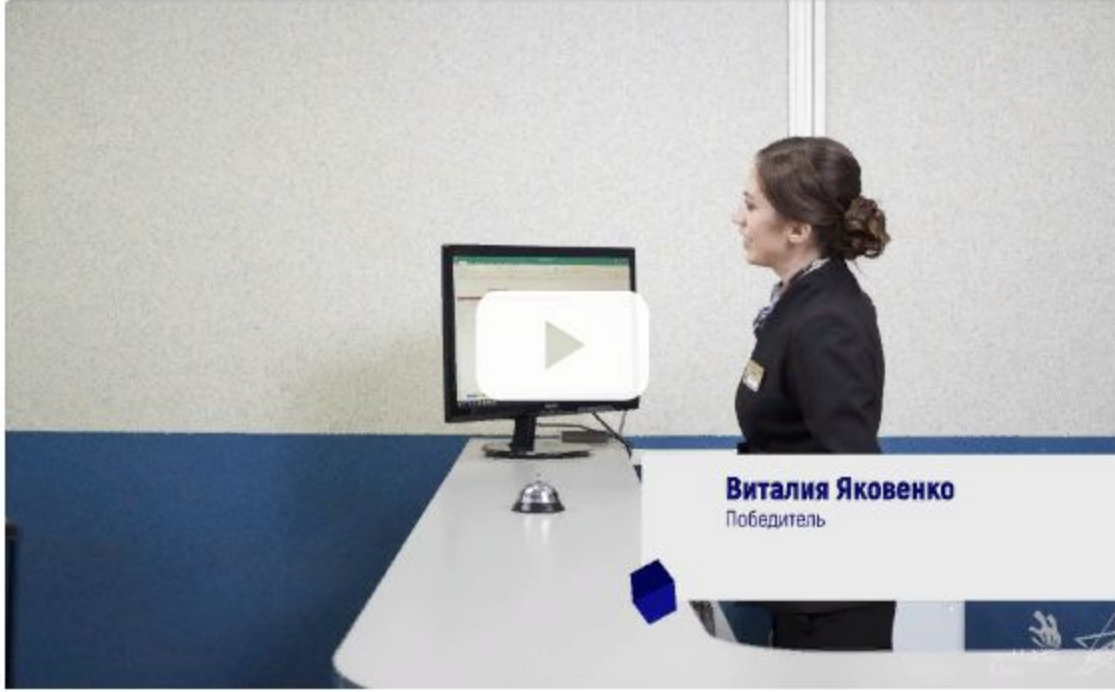
ENGLISH COURSE BY
LINGUA TV
English for Hotel and
Tourism "Checkin in"



LEARNING ENGLISH
At the Hotel. Front
Desk

Видео как средство

для отработки
невербального
общения при
работе с клиентом



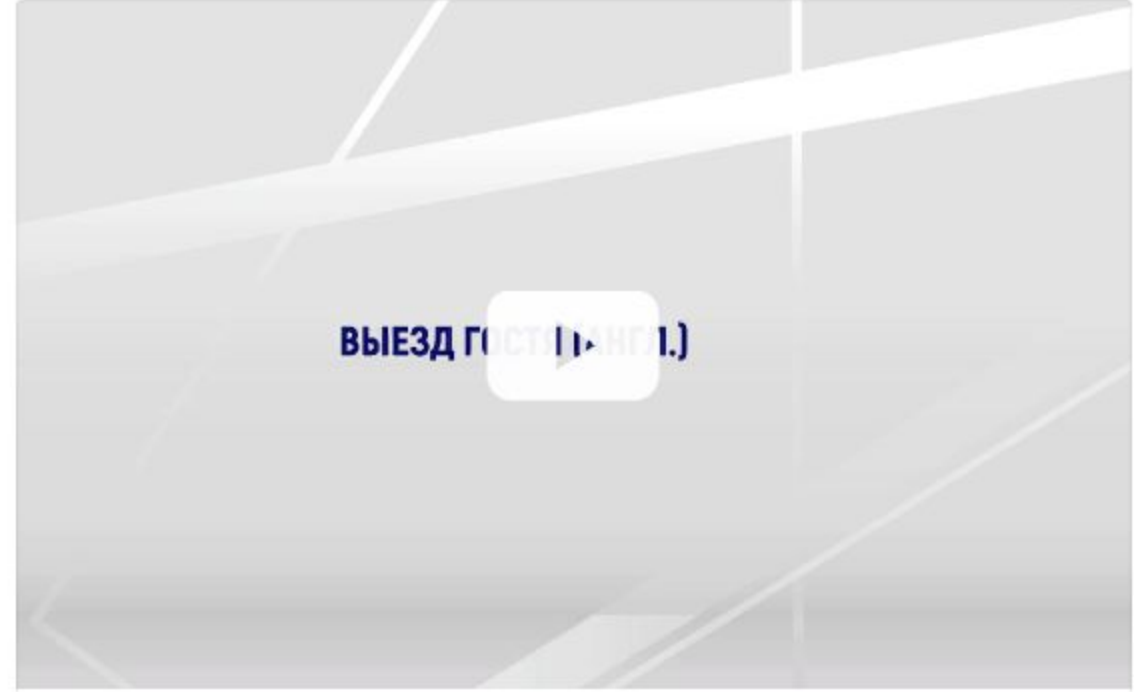
Виталия Яковенко
Победитель

Заселение гостя в отель (Англ)



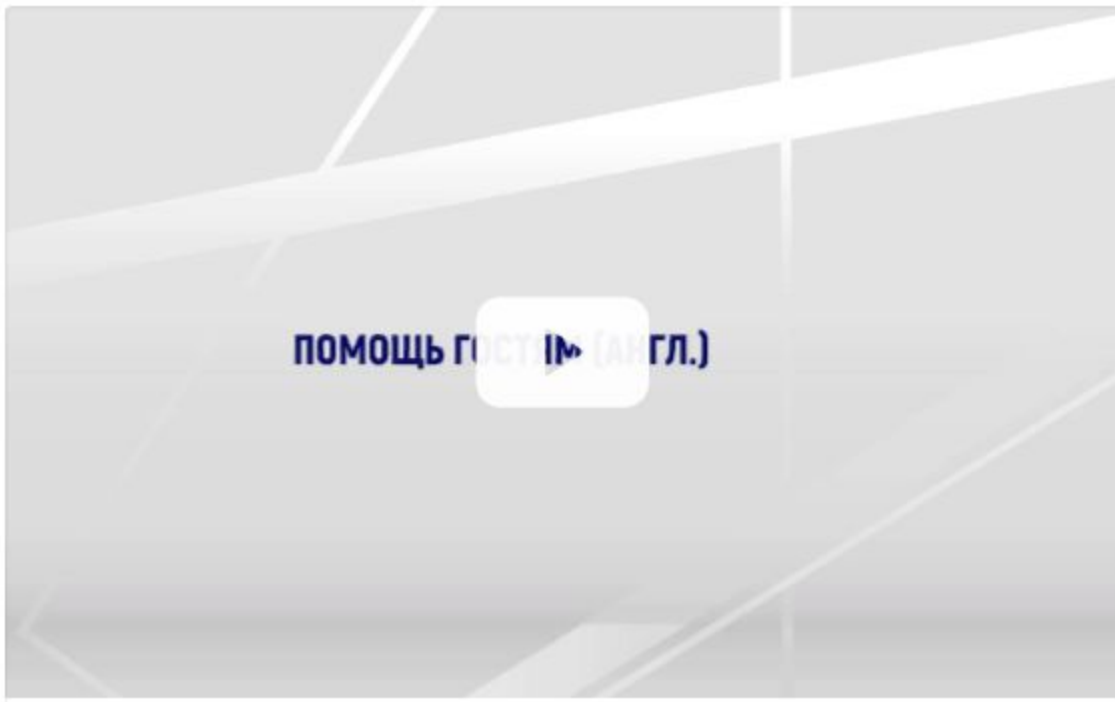
За
Тренер на

Бронирование (Англ)



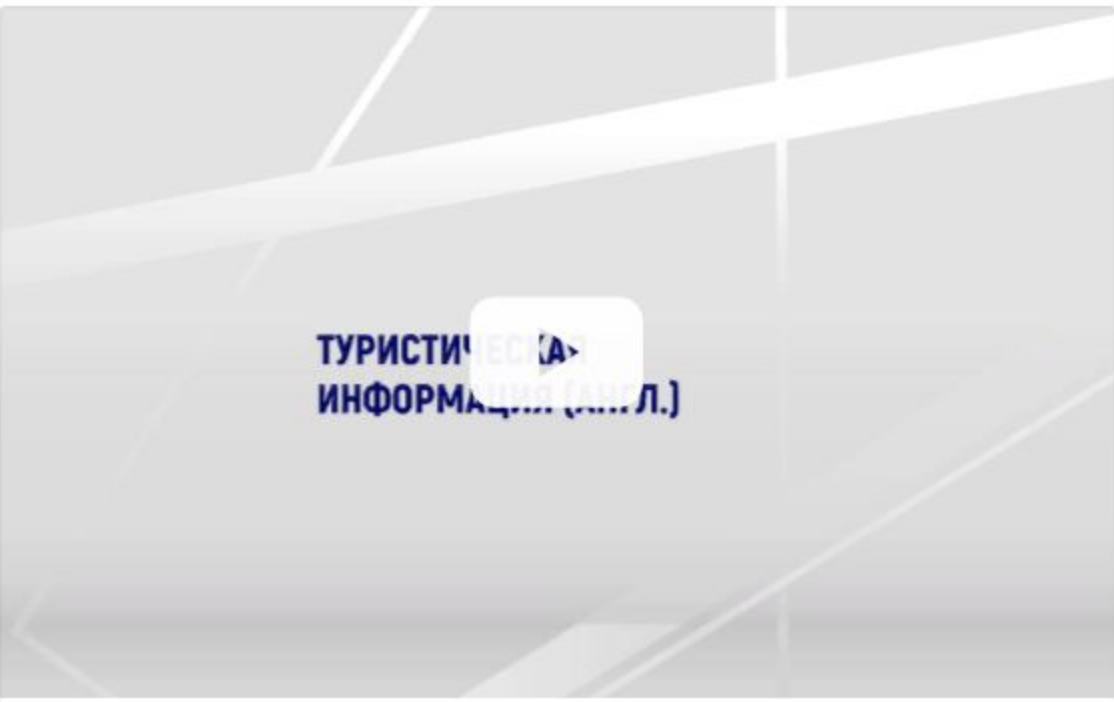
ВЫЕЗД ГОСТЯ (АНГЛ.)

Выезд гостя (Англ)



ПОМОЩЬ ГОСТЯМ (АНГЛ.)

Помощь гостям (Англ)



ТУРИСТИЧЕСКАЯ
ИНФОРМАЦИЯ (АНГЛ.)

Туристическая информация (Англ)

Видео, полностью соответствующие стандартам WS и демо-экзамена

Примеры

заданий для работы с видео

FIRST TASK

Отметьте пункты,
которые выполнены
администратором при
работе с клиентом

SECOND TASK

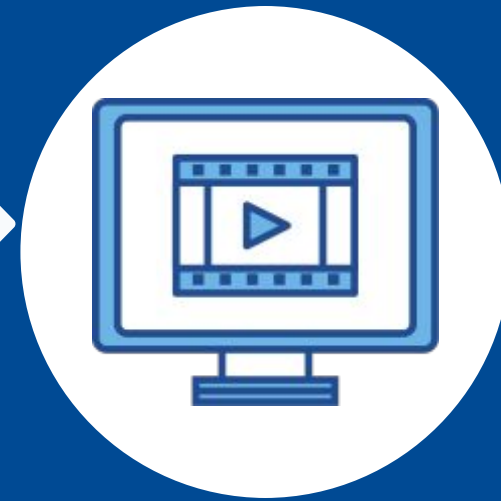
Укажите порядок, в
котором выполнены
пункты из списка

THIRD TASK

Дополните диалог
недостающими
пунктами из списка

Учебные материалы и мероприятия

необходимые для успешного освоения иноязычной коммуникативной компетенции в сфере Гостиничного дела



Создание видеороликов



Создание пособий для изучения иностранного языка для служб Гостиничного Дела



Проектная деятельность

Спасибо за внимание