

Konspekt lekcji: Świadczenie usług informacyjnych przez recepcjonistów

Przedmiot: Obsługa gości w recepcji

Klasa: IV A

Temat lekcji: Świadczenie usług informacyjnych przez recepcjonistów

Cel główny: Utrwalenie wiedzy i umiejętności z zakresu świadczenia usług informacyjnych przez recepcjonistów, ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystania narzędzi multimedialnych.

Cele szczegółowe:

- Uczeń potrafi udzielić informacji na temat atrakcji turystycznych w okolicy.
- Uczeń potrafi obliczyć czas przelotu z uwzględnieniem różnych stref czasowych.
- Uczeń potrafi udzielić informacji na temat możliwości wypożyczenia sprzętu wodnego i jego cen.
- Uczeń potrafi wykorzystać monitor multimedialny w celu szybkiego i efektywnego wyszukiwania informacji.
- Uczeń potrafi komunikować się z gościem w sposób uprzejmy i profesjonalny.

Metody dydaktyczne:

- Dyskusja
- Ćwiczenia praktyczne (odgrywanie scenek)
- Prezentacja multimedialna
- Analiza przypadków

Środki dydaktyczne:

- Monitor multimedialny
- Komputer z dostępem do internetu
- Prezentacja multimedialna (z mapą atrakcji turystycznych, kalkulatorem stref czasowych, ofertą wypożyczalni sprzętu wodnego)
- Materiały pomocnicze (np. ulotki z informacjami turystycznymi, cenniki)

Przebieg lekcji:

1. Wprowadzenie (10 minut)

- Nauczyciel wprowadza uczniów w temat lekcji, przypominając rolę recepcjonisty w hotelu i wagę udzielania rzetelnych informacji.
- Nauczyciel pyta uczniów o ich doświadczenia z recepcją hotelową (np. czy korzystali z usług informacyjnych, jakie informacje były dla nich istotne).

2. Prezentacja multimedialna (15 minut)

- Nauczyciel prezentuje na monitorze multimedialnym przykłady informacji, o które goście hotelowi mogą pytać recepcjonistę (np. szlaki turystyczne, rozkład lotów, ceny wypożyczenia sprzętu).

- Nauczyciel omawia, jak efektywnie korzystać z internetu i innych narzędzi multimedialnych w celu szybkiego znalezienia potrzebnych informacji.
- 3. Ćwiczenia praktyczne (30 minut)**
 - Uczniowie, podzieleni na grupy, odgrywają scenki, w których wcielają się w rolę recepcjonisty i gościa hotelowego.
 - Goście zadają pytania dotyczące m.in. szlaków turystycznych, godzin przylotu samolotów z różnych stref czasowych (Australia - Warszawa, Tokio - Warszawa) oraz możliwości wypożyczenia sprzętu wodnego (np. łodzi dla 4-osobowej rodziny).
 - Recepcjoniści, korzystając z monitora multimedialnego, starają się udzielić wyczerpujących i precyzyjnych odpowiedzi.
 - Nauczyciel obserwuje pracę uczniów, udziela wskazówek i koryguje błędy.
- 4. Dyskusja i analiza (15 minut)**
 - Nauczyciel inicjuje dyskusję na temat przebiegu ćwiczeń.
 - Uczniowie dzielą się swoimi doświadczeniami, omawiają trudności, jakie napotkali podczas odgrywania scenek.
 - Nauczyciel zwraca uwagę na istotne aspekty komunikacji z gościem, takie jak uprzejmość, profesjonalizm i dokładność.
- 5. Podsumowanie (10 minut)**
 - Nauczyciel podsumowuje lekcję, podkreślając znaczenie świadczenia wysokiej jakości usług informacyjnych przez recepcjonistów.
 - Nauczyciel zachęca uczniów do dalszego rozwijania umiejętności korzystania z narzędzi multimedialnych w pracy.

Netografia:

<https://www.fly4free.pl/najdziwniejsze-strefy-czasowe/>

<https://www.national-geographic.pl/historia/strefy-czasowe-na-swiecie-dlaczego-ich-potrzebujemy-i-ile-ich-jest/>

<https://hasajacezajace.com/wisla-atrakcje/>

<http://sztorm.org/wypożyczalnia/240-cennik-wypożyczenie-sprzetu-pływającego.html>