**Практическая работа** по МДК 05.01 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

**Тема**: «Регистрация забытых и потерянных гостями вещей»

**Цель**: получение и разработка практических навыков регистрации забытых и потерянных гостями вещей в гостинице

**Выполнение работы:**

**Задание №1**

1. Прочитайте и запишите диалог гостя с администратором в тетрадь для практических работ.
2. Отработайте диалог за стойкой администратора службы приема и размещения. Внесите данные о найденной вещи в журнал потерянных и найденных вещей (Lost&Found Form).
3. Выучите диалог с гостем и сдайте его на оценку, внеся данные о найденной вещи в журнал потерянных и найденных вещей (Lost&Found Form), не используя при этом тетрадь и другие вспомогательные материалы

Гостья подходит к стойке приема и размещения и говорит администратору, что нашла кошелек при входе в отель.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Приветствие гостя | Доброе утро/день /вечер, администратор Дарья, чем я могу Вам помочь? |
| 1. Узнать имя гостя, из какого номера | Как я могу к Вам обращаться? |
| 1. Из какого номера | Светлана, из какого Вы номера? |
| 1. Благодарим за обращение. Уточняем ситуацию | Благодарю Вас за то, что сразу же обратились к нам. Не могли бы Вы уточнить подробнее по поводу найденной Вами вещи? Нет ли у вас предположений, кому может принадлежать кошелек? Где именно Вы его нашли? |
| 1. Повторить слова гостя, предпринять действия | Светлана, я вас поняла. Вы нашли кошелек при входе в отель. Поблизости в это время никого не было. Я сейчас же приму необходимые меры. |
| 1. Вносит данные в журнал потерянных и найденных вещей (Lost&Found Form) | Одну минуту, я сейчас внесу необходимые данные в журнал потерянных и найденных вещей. |
| 1. Благодарим гостя за ожидание, просим поставить подпись в журнале | Светлана, благодарю Вас за ожидание. Прошу вас ознакомиться с описанием находки в журнале и поставить свою подпись в журнале. Спасибо |
| 1. Благодарим гостя | Светлана, благодарю Вас |
| 1. Спросить о помощи | Могу ли еще чем-то Вам помочь? |
| 1. Вежливо попрощаться | Спасибо что сразу обратились к нам. Если у Вас возникнут вопросы, обращайтесь, стойка администратора работает 24ч. Всего Вам доброго, до свидания! |
| 1. Звоним менеджеру | Доброе утро/день /вечер, администратор Дарья, рассказать о ситуации и предпринятых действиях |

**Задание №2.** Сделайте вывод о проделанной практической работе и запишите его в тетрадь для практических работ

Вывод о проделанной практической работе:

|  |
| --- |
|  |
|  |