

Модуль 1 Змістовий модуль 2

Практичне заняття № 11-12 (4год.)

Тема 2.3. Робочий день адміністратора, сфера діяльності тур агента.

Вид заняття: вивчення та закріплення нового матеріалу

Мета: навчитись розказувати про свій робочий день як майбутнього спеціаліста, особливості роботи фахівців з туризму; ознайомитись з новими термінами професійної лексики; виховувати цікавість до майбутньої професійної діяльності; розвивати вміння спілкуватися.

Міжпредметні зв'язки: Технологія обслуговування в готелях, туристичних бюро.

Методи: бесіда, конспект, вправи.

Дидактичні засоби навчання: нові граматичні та лексичні одиниці та вправи на закріплення.

Інформаційні ресурси: 1. <http://mojazarplata.com.ua/ua/main/women-wages/rishennya-na-vse-jyttya/administrator-hotelju>

2. http://www.profguide.ru/professions/manager_turizm.html

3. <http://startdeutsch.ru/poleznoe/temy/392-tema-na-nemetskom-s-perevodom-mein-tagesablauf-rabochij-den-rasporyadok-dnya>

Хід заняття

1. Організаційна частина.
2. Повідомлення теми, формулювання мети.
3. Актуалізація опорних знань студентів і контроль вихідного рівня знань
 - 1) Розкажіть, в чому полягає робота фахівця з туризму?
 - 2) Які професії сфери туризму ви запам'ятали?
4. Уведення нової лексики (робота з текстами за темою, укладання словника).
5. Вправа на закріплення: складіть питання до прочитаних текстів та дайте відповіді на них німецькою мовою.
6. Читання тексту „Mein Arbeitstag“ та його аналіз.

7. Складіть діалог або розповідь про робочий день адміністратора або турагента.

Der Verwalter des Hotels – Blick von innen

Ein Administrator oder Manager ist verantwortlich für die Unterbringung der Empfang der Gäste sowie für die Kommunikation der internen Dienste des Hotels. Die Position des Administrators bezieht sich auf den Front-Office.

Der Personal des Dienstes der Aufnahme und der Unterbringung von Gästen (reception, front office) die am meisten verantwortliche Arbeit. Es hängt davon ab, den ersten Eindruck über das Hotel bei den Gästen. Mitarbeiter mit Kundenkontakt, jeden Tag konfrontiert mit tausend kleinen notwendigen Dinge. Was passiert beim Kunden, er wird sich gerade für den Dienst der Unterbringung – und dann die Aufgabe des Administrators sein, um herauszufinden, die Situation und warnen vor einem möglichen Konflikt.

HR-Experten sagen, dass zu einer Position des Kopfs der Rezeption ist immer Mangel an Kandidaten.

In den Pflichten des Verwalters gehört der Empfang und Registrierung der Gäste, überwachung der Umsetzung der Anfragen der Besucher, informiert die anderen Services des Hotels darüber, welche Kunden verlassen, und die, im Gegenteil, besiedelt. In kleineren Hotels der Administrator die Funktionen des Kassierers, zahlen mit den Kunden. Er nimmt auch Anrufe registriert und die Buchung per Telefon.

In großen Hotels an der Rezeption können mehrere Administratoren gleichzeitig arbeiten, wo jeder einen bestimmten Satz von Aufgaben.

Der Wechsel des Verwalters beträgt in der Regel 8 Stunden. In größeren Hotels manchmal gibt es den Zeitplan der Arbeitsschichten, da die Rezeption rund um die Uhr. Administratoren in Hotels mit einer kleinen Anzahl von Zimmer in der Nacht ersetzt den Gepäckträger.

Rezeption im Hotel kann sich auf die Karriereentwicklung. Dieser Beitrag ist eine Art Basis-Kurs für künftige Führungskräfte aufnahmedienste in den Hotels. Entsprechend der üblichen internationalen Praxis, die Hotels sind nicht geneigt, die Einstellung von dienstleitern Aufnahme von der Seite, und laden für die Verwaltung

von Menschen, die wissen von innen heraus das System und die Mechanismen der Arbeit des Front-Office.

Адміністратор готелю – погляд зсередини

Адміністратор або менеджер розміщення відповідає за прийом гостей у готелі, а також за зв'язок внутрішніх служб готелю. Посада адміністратора відноситься до служби фронт-офіс.

У співробітників служби прийому і розміщення гостей (reception, front office) найбільш відповідальна робота. Саме від них залежить перше враження про готель у постояльців. Працівники фронт-офісу кожен день стикаються з тисячею дрібних необхідних справ. Що б не трапилося у клієнта, він звернеться саме до служби розміщення – і тоді завданням адміністратора буде з'ясувати ситуацію і попередити можливий конфлікт.

HR-фахівці говорять, що на посаду керівника ресепшн завжди дефіцит кандидатів.

В обов'язки адміністратора входить прийом та реєстрація гостей, контроль за виконанням прохань відвідувачів, інформування інших служб готелю про те, які клієнти виїхали, а які, навпаки, заселилися. У невеликих готелях адміністратор виконує функції касира, розраховуючись з клієнтами. Він також приймає телефонні дзвінки і реєструє бронювання номера по телефону.

У великих готелях на реєстрації можуть одночасно працювати кілька адміністраторів, де у кожного буде свій певний набір обов'язків.

Зміна адміністратора, як правило, становить 8 годин. У великих готелях іноді існує розклад змін, оскільки стійка реєстрації працює цілодобово. Адміністраторів в готелях з невеликим числом номерів в нічний час замінює портьє.

Адміністратор в готелі може розраховувати на кар'єрне зростання. Ця посада є своєрідним базовим курсом для майбутніх керівників служб прийому в готелях. За усталеною світовою практикою, готелі не схильні наймати керівників служб прийому зі сторони, і запрошують для управління людей, які знають зсередини систему і механізми роботи фронт-офісу.

Der Manager FR den Tourismus (**Менеджер по туризму**) ist ein Spezialist in der Tourismus-Branche, der sich um die Organisation der touristischen Fahrten der Kunden. Heutzutage ist es einer der beliebtesten Berufe in der Industrie der Erholung und Unterhaltung.

Der Manager FR den Tourismus verkörpert unsere Traumurlaub, die jeder von uns freut sich darauf. Von der Seite scheint es, dass dies das romantischste und ein interessanter Beruf — ein fest jeden Tag, die Möglichkeit zu Reisen in Ferne Länder, wie vorträgt.

Aber das sind verschiedene Dinge — selbst unterhalten oder richtig zu organisieren stressfreien Urlaub, das hängt von einer Vielzahl von Menschen und Umständen.

Der Manager FR den Tourismus — Oberbegriff für den Beruf, die ist multifunktional. Es gibt Experten-Kombis, die in der Lage sind alleine zu organisieren Camper-Reise vom Anfang bis zum Ende, aber am häufigsten in touristischen Unternehmen (Reiseveranstalter) praktizierte Arbeitsteilung nach Spezialisierung: Kundenbetreuer, Manager Ticket Manager Richtungen, Manager der Erledigung der Visen und Versicherungen, Manager Organisation von Geschäftsreisen, etc. Mit jedem dieser Berufe einzeln verarbeiten kann und der Manager FR den Tourismus ohne Berufserfahrung unter der Aufsicht von erfahrenen Spezialisten. In großen Unternehmen ist die Organisation der Fahrt die Touristen Fließband-Arbeit erinnert: in jeder Phase der Organisation der Tour an der Sache werden die verschiedenen Experten.

Die Besonderheit des Berufes

Die funktionalen Pflichten des MANAGERS FR den Tourismus hängt davon ab, wo er arbeitet: in типоператоре oder in einem Reisebüro. In типоператоре Manager beschäftigen sich mit der Entwicklung und der Bildung der touristischen Routen und in Reisebüros, in der Regel verkaufen Tours Kunden.

Die Pflichten des MANAGERS FR den Tourismus, der in der Reiseveranstalter:

- die Entwicklung der Routen;
- die Zusammenstellung der Reiseprogramme und der Unterhaltung;

- Reservierung in den Hotels;
- Aufkauf von Tickets für Linienflüge;
- Organisation von Charterflügen;
- die Verhandlungen mit dem Gastgeberland;
- die Gestaltung der Versicherungen und Visa;
- die Bildung der Touren-Pakete;
- Abschluss von Verträgen mit Reisebüros;
- Durchführung von Werbekampagnen;
- Auflösung von Konfliktsituationen mit Vertretern des Gastlandes.

In den Reisebüros die Arbeit des MANAGERS FR den Tourismus ist wie folgt:

- empfangen von anrufen;
- Beratung der potenziellen Kunden (persönlich und telefonisch);
- Bereitstellung von Reiseführern, Katalogen, Karten;
- Studium der Angebote auf dem Markt und die optimale Auswahl der Tour auf Anfrage des Kunden;
- die Interaktion mit den Managern der Reiseveranstalter;
- die Gestaltung des Vertrags mit dem Kunden.

Es gibt Reiseunternehmen, die vereinen die Funktionen der Reisebüros und Reiseveranstalter.

Менеджер по туризму — це спеціаліст в галузі туризму, який займається організацією туристичних поїздок клієнтів. В даний час це одна з найбільш затребуваних професій в індустрії відпочинку і розваг.

Короткий опис

Менеджер з туризму втілює наші мрії про відпочинок, який кожен з нас чекає з нетерпінням. З боку здається, що це найромантичніша і цікава професія — свято кожен день, можливість подорожувати в далекі країни з обов'язку служби.

Але це різні речі — відпочивати самому або грамотно організувати безпроблемний відпочинок, який залежить від безлічі людей і обставин.

Менеджер з туризму — узагальнена назва професії, яка є багатофункціональною. Бувають фахівці-універсали, які вміють самотійно

організувати подорож туриста від початку до кінця, але найчастіше в туристичних компаніях (туроператорів) практикується розподіл праці за спеціалізацією: менеджер по роботі з клієнтами, менеджер з бронювання квитків, менеджер напрямку, менеджер по оформленню віз і страховок, менеджер по організації ділового туризму і т. д. З кожної з цих спеціальностей окремо може впоратися і менеджер з туризму без досвіду роботи під керівництвом більш досвідченого фахівця. У великих компаніях організація поїздки туриста нагадує роботу конвеєра: на кожному етапі організації туру до справи підключаються різні фахівці.

Специфіка професії

Функціональні обов'язки менеджера по туризму залежать від того, де він працює: у туроператора або в турагенції. В туроператорі менеджери займаються розробкою і формуванням туристичних маршрутів, а в туристичних агентствах, як правило, продають тури клієнтам.

Обов'язки менеджера по туризму, що працює в туроператорі:

- розробка маршрутів;
- складання екскурсійних програм і розваг;
- бронювання місць у готелях;
- викуп квитків на регулярні авіарейси;
- організація чартерних авіарейсів;
- переговори з приймаючою стороною;
- оформлення страховок та віз;
- формування пакетів турів;
- укладення договорів з турагентствами;
- проведення рекламних кампаній;
- вирішення конфліктних ситуацій з представниками приймаючої сторони.

У турагенціях робота менеджера з туризму полягає в наступному:

- прийом дзвінків;
- консультування потенційних клієнтів (особисто та по телефону);
- надання путівників, каталогів, карт;

- вивчення пропозицій на ринку і оптимальний підбір туру по запиту клієнта;
- взаємодія з менеджерами з туроператорів;
- оформлення договору з клієнтом.

Існують туристичні компанії, які поєднують функції турагента і туроператора.

Mein Arbeitstag

Mein Arbeitstag beginnt ziemlich früh. Ich stehe gewöhnlich um 6.30 Uhr auf. Nach dem Aufstehen mache ich das Bett und gehe ins Bad. Dort dusche ich mich, putze die Zähne und ziehe mich an.

Мій робочий день починається досить рано. Я встаю зазвичай в 6.30. Після підйому я прибираю ліжку і йду у ванну. Там я приймаю душ, чищу зуби і одягаюся.

Gegen 7 Uhr gehe ich in die Küche. Dort mache ich das Radio an und bereite mein Frühstück vor. Gewöhnlich trinke ich eine Tasse Kaffee und esse ein paar Toastbrote mit Käse oder Wurst. Das Frühstück dauert nicht lange. Nach dem Frühstück spüle ich das Geschirr, packe meine Sachen und ziehe mich an. Um 7.45 Uhr gehe ich aus dem Haus.

Близько 7 години я йду на кухню. Там я включаю радіо і готую свій сніданок. Я зазвичай випиваю чашку кави і їм кілька скибочок хліба з сиром чи ковбасою. Сніданок триває не довго. Після сніданку я мию посуд, збираю свої речі і одягаюся. В 7.45 я виходжу з дому.

Die Schellingstraße liegt im Stadtzentrum, und die Uni ist nicht weit von meinem Haus. Bei schönem Wetter gehe ich zu Fuß, und bei schlechtem Wetter fahre ich zwei Haltestellen mit dem Bus. An der Haltestelle "Universität" steige ich aus.

Schellingstraße розташована в центрі міста, і університет не далеко від мого будинку. В гарну погоду я йду пішки, а в погану погоду я їжджу дві зупинки на автобусі. На зупинці «Університет» я виходжу.

Ich studiere Jura an der Ludwig-Maximilians-Universität. Der Unterricht an der Uni beginnt um 8 Uhr und dauert gewöhnlich bis 15.30 Uhr. Nach dem Unterricht gehe ich in die Mensa und esse dort zu Mittag. Das Essen ist ziemlich lecker und billig. Nach

dem Essen gehe ich oft in die Bibliothek. Nach der Bibliothek gehe ich manchmal direkt nach Hause, manchmal gehe ich zum Sport oder einkaufen.

Я вивчаю право в університеті Людвіга-Максиміліана. Заняття в університеті починаються о 8 годині і тривають до 15.30. Після занять я йду в їдальню і обідаю там. Їжа досить смачна і дешева. Після обіду я часто ходжу в бібліотеку. Після бібліотеки іноді я йду прямо додому, іноді я йду за покупками або на спорт.

Gegen 20 Uhr komme ich zurück nach Hause. Zu Hause esse ich zu Abend. Dann lerne ich für die Uni, surfe im Internet, lese oder sehe fern. Manchmal gehe ich mit Freunden aus.

Близько 20ї години я повертаюся додому. Вдома я вечеряю. Потім я роблю уроки, сиджу в Інтернеті, читаю або дивлюся телевизор. Іноді я ходжу куди-небудь з друзями.

So sieht gewöhnlich mein Arbeitstag aus. Abends bin ich ziemlich müde. Um 23.00 Uhr gehe ich zu Bett und schlafe schnell ein.

Так зазвичай виглядає мій робочий день. Вечорами я досить втомлений. В 23.00 години я лягаю спати і швидко засинаю.

8. Оцінювання студентів. Домашнє завдання: укласти та вивчити словник до теми.

Викладач

А.О.Бєлова