

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Заместитель директора по УВР  
ГБПОУ Уфимский торгово –  
экономический колледж

*Ушакова*

Т.А. Ушакова

Приказ № 218 о/д от 08.09.2015 г.

*визировано:*

*Зам. директора по УВР*

*Ушаков Н.А. Ушакова*

*пр. № 222/д от 31.08.16г*

*визировано:*

*Зам. директора по УВР*

*Ушаков Н.А. Ушакова*

*пр. № 237/д от 30.08.14г*

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ\***

\*вариативная часть

*Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) и примерной программы (базисный учебный план) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 "Гостиничный сервис"*

*Организация разработчик:  
государственное бюджетное образовательное учреждение "Уфимский  
торгово-экономический колледж"*

*Составитель:  
Хакимова Р.Р., преподаватель*

*Заключение Республиканского экспертного совета по профессиональному образованию при ГБОУ РУМНЦ МО РБ Секция среднего профессионального образования протокол № 05/11 от 24.08.2011г.*

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<i>1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины</i>	<i>4</i>
<i>2. Структура и содержание учебной дисциплины</i>	<i>6</i>
<i>3. Условия реализации учебной дисциплины</i>	<i>21</i>
<i>4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины</i>	<i>23</i>
<i>ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу</i>	<i>25</i>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1. Область применения программы**

*Рабочая программа учебной дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» является частью программы подготовки специалистов среднего звена.*

*Рабочая программа составлена для очной формы обучения.*

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** *Дисциплина входит в профессиональный цикл.*

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

### *Вариативная часть*

*В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:*

- Описать работу служб гостиницы;*
- Принимать заказ от потребителей и оформлять его;*
- Принимать, регистрировать и размещать гостей;*
- Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;*
- Организовывать отъезд гостей;*
- Разрешать возможные конфликтные ситуации;*
- Информировать об услугах для проведения деловых встреч.*

*В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:*

- Лексический и грамматический минимум, необходимые для чтения и перевода иностранных текстов, общения с потребителями гостиничных услуг.*

*Содержание дисциплины ориентировано на формирование профессиональных компетенций (ПК):*

**5.4. Менеджер (углубленной подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:**

*ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.*

*ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.*

*ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.*

*ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.*

*ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.*

*ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.*

*ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.*

*ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.*

*ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).*

*ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.*

*ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.*

*на формирование общих компетенций (ОК):*

*ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.*

*ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.*

*ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.*

*ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.*

*ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.*

*ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.*

*ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.*

*ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.*

*ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.*

#### **1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

*максимальной учебной нагрузки обучающегося 153, в том числе:*

*-обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 102;*

*-самостоятельной работы обучающегося 51.*

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
<i>Максимальная учебная нагрузка (всего)</i>	<i>153</i>
<i>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</i>	<i>102</i>
<i>в том числе:</i>	
<i>лабораторные занятия</i>	<i>Не предусмотрено</i>
<i>практические занятия</i>	<i>102</i>
<i>контрольные работы</i>	<i>6</i>
<i>курсовая работа (проект)</i>	<i>Не предусмотрено</i>
<i>самостоятельная работа студента (всего)</i>	<i>51</i>
<i>в том числе:</i>	
<i>Самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)</i>	<i>Не предусмотрено</i>
<i>Чтение и перевод текста.</i>	<i>10</i>
<i>Составление схемы служб гостиницы.</i>	<i>3</i>
<i>Составление деловой документации.</i>	<i>9</i>
<i>Составление диалога.</i>	<i>3</i>
<i>Написание делового письма.</i>	<i>8</i>
<i>Составление рекламной продукции гостиницы.</i>	<i>11</i>
<i>Составление меню службы Room Service.</i>	<i>3</i>
<i>Составление резюме по прочитанному.</i>	<i>4</i>
<b><i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i></b>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

<i>Наименование разделов и тем</i>	<i>Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся</i>	<i>Объем часов</i>	<i>Уровень освоения</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<i>Раздел 1. Гостиничное хозяйство.</i>		<i>51</i>	
<i>Тема 1.1 Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения</i>		<i>8</i>	
	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>8</i>	
	<i>Классификация гостиниц по местоположению, звездности, назначению. Тематическая лексика.</i>		<i>1</i>
	<i>Категории потребителей гостиничных услуг. Грамматические конструкции для выражения действий в будущем.</i>		<i>2</i>
	<i>Характеристика гостиниц: количество номеров, бизнес - центры, центры досуга и развлечения, спортивные комплексы.</i>		<i>2</i>
	<i>Гостиницы, предоставляющие услуги для проведения выставок, конференций, деловых встреч, праздничных торжеств. Тематические диалоги.</i>		<i>2</i>
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены.</i>		
	<b><i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i></b>		

	<i>Самостоятельная работа: чтение и перевод текста. Ответы на вопросы к тексту</i>	3	
<i>Тема 1.2 Обслуживающий персонал</i>		8	
	<i>Содержание учебного материала</i>	8	
	<i>Управленческий персонал. Генеральный директор, менеджер, менеджер по персоналу, дежурный менеджер. Тематическая лексика.)</i>		2
	<i>Персонал службы размещения. Старший администратор, администратор, кассир, портье. Тематическая лексика.</i>		2
	<i>Служба эксплуатации номерного фонда, бытовых, медицинских и технических услуг. Старшая горничная, горничная, горничная на этажах, уборщики., консьержи. Инженерная служба.</i>		2
	<i>Служба организации питания в гостинице. Метрдотель, официант, помощники официанта, повар, бармен. Простое настоящее время для описания работы служб. Предлоги места и направления.</i>		2
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		
	<i>Практические занятия с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Самостоятельная работа: составить схему служб гостиниц и персонала</i>	3	
<i>Тема 1.3 Виды гостиничных помещений.</i>		6	
	<i>Содержание учебного материала</i>	6	



	<i>Помещения гостиницы, их назначение. Тематическая лексика. Употребление конструкций there is\are в утвердительных, вопросительных и отрицательных предложениях.</i>		2
	<i>Классификация номеров: апартаменты, номера люкс, одноместные и двухместные номера, семейные номера, пентхаус. Тематическая лексика.</i>		2
	<i>Помещения гостиниц для проведения деловых приемов, банкетов. Предоставление информации о гостинице. Обозначение времени.</i>		2
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		
	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Самостоятельная работа: подбор дополнительного материала с информацией о гостинице (на выбор). Перевод текста</i>	3	
<i>Тема 1.4 Оснащение номеров</i>		8	
	<i>Содержание учебного материала</i>	8	
	<i>Оборудование номеров. Мебель, бытовая техника, оборудование ванных и душевых комнат, предметы гигиены. Создание благоприятных условий для проживающих. Тематическая лексика.</i>		2
	<i>Ежедневная уборка номеров. Порядок уборки номера. Тематическая лексика. Местоимения one и some.)</i>		2
	<i>Рассмотрение претензий о поломках, некачественной уборке. Конструкции с причастием настоящего времени, страдательный залог.</i>		2

	<i>Тематические диалоги по рассмотрению жалоб и работе обслуживающего персонала. Соответствующие речевые конструкции. Настоящее совершенное время. Оборот «to be going to»)</i>		3
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		
	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Контрольная работа по теме «Классификация гостиниц, персонала и помещений гостиницы».</i>	2	
	<i>Самостоятельная работа: подготовить заявку о неисправностях в номере для инженера по эксплуатации здания.</i>	3	
<i>Тема 1.5 Форма расчета с потребителями услуг в гостинице</i>		6	
	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	<i>Сведения о тарифах за проживание, услуги и порядок оплаты. Предоставляемые скидки. НДС. Тематическая лексика.</i>		2
	<i>Полный пансион и полупансион. Английский и континентальный завтрак. Тематические диалоги.</i>		2
	<i>Рекламные тексты о гостинице, содержащие информацию о тарифах, скидках, услугах.</i>		2
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		
	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Самостоятельная работа:</i>	3	

	<i>составить прейскурант на проживание, питание и услуги гостиницы.</i>		
<i>Раздел 2. Организация службы приема и размещения потребителей услуг гостиницы</i>		29	
<i>Тема 2.1 Заказ мест и номеров в гостинице</i>		6	
	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	<i>Заказ мест и номеров по телефону. Речевой этикет. Даты, американские и британские, устные и письменные варианты.</i>		2
	<i>Бронирование номера. Речевые конструкции. Тематические диалоги. Will, would, формы Continuous в формулировках вежливости. Выражения согласия, несогласия, понимания, непонимания.</i>		2
	<i>Бланк бронирования номера. Прямая и косвенная речь. Правила преобразования прямой речи в косвенную.</i>		2
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		
	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Самостоятельная работа: чтение и перевод текста «Телефонный этикет»</i>	4	

<p><i>Тема 2.2. Заказ мест и номеров в гостинице. Деловая переписка.</i></p>		6	
	<p><i>Содержание учебного материала</i></p>	6	
	<p><i>Структура делового письма. Типичные фразы и стиль делового письма.)</i></p>		2
	<p><i>Образцы деловых писем. Письма-запросы, письма-предложения и ответы на них.</i></p>		2
	<p><i>Факсы. Сокращения и аббревиатуры в деловых письмах.</i></p>		2
	<p><i>Лабораторные работы не предусмотрены</i></p>		
	<p><i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы</i></p>		
	<p><i>Самостоятельная работа: написать деловое письмо - запрос о гостинице.</i></p>	4	
<p><i>Тема 2.3 Регистрация потребителей услуг в гостинице</i></p>		6	
	<p><i>Содержание учебного материала</i></p>	6	
	<p><i>Анкета гостя. Общение с потребителями гостиничных услуг при их регистрации и размещении в гостинице. Тематическая лексика и речевые конструкции.</i></p>		2
	<p><i>Журнал убытия. Ежедневная регистрация потребителей гостиничных услуг по дате прибытия, в алфавитном порядке, по дате бронирования.</i></p>		2
	<p><i>Рассмотрение проблемных ситуации при регистрации в гостинице. Предложение альтернативного варианта. Выражения извинения.</i></p>		

	<i>Уточнение даты убытия. Тематические диалоги. Специальные вопросы в настоящем простом времени.)</i>		2
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		
	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Самостоятельная работа: заполнить регистрационную форму прибытия гостя. Составить диалог между администратором и гостем.</i>	3	

<p>Раздел 3 Организация оказания услуг в гостинице.</p>		20	
<p>Тема 3.1 Услуги, предоставляемые в гостинице</p>		8	3
	<p>Содержание учебного материала</p>	8	
	<p>Основные услуги. Проживание и завтрак. Конструкции с <i>should</i> и <i>ought to</i>. Тематические диалоги.)</p>		2
	<p>Дополнительные услуги: питание, оздоровительные и бытовые услуги: услуги врача, аптека, прачечная, мелкий ремонт одежды, мини-бар, утренняя побудка, <i>baby-sitting</i>, парикмахерская.  Конструкции с <i>Can + Passive Infinitive to be available</i> <i>you can + глагол</i></p>		2
	<p>Услуги бизнес - центра. Посреднические услуги: обмен валюты, мини-сейф, заказ авиа- и ж\д- билетов, доставка багажа в гостиницу. Тематическая лексика. Тематические диалоги.</p>		2
	<p>Развлекательные услуги: заказ театральных билетов, организация экскурсий, транспортные услуги, парковка транспорта. Тематические диалоги.</p>		3
	<p>Лабораторные работы не предусмотрены</p>		
	<p>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</p>		
	<p>Контрольная работа по теме «Услуги, предоставляемые в гостинице»</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа: составить «Справочник услуг, предоставляемых в гостинице» (в которой проходили практику). Объясните, как ими воспользоваться.</p>	3	
<p>Тема 3.2 Организация питания в</p>		6	3

<i>гостинице</i>			
	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>6</i>	
	<i>В ресторане, кафе. Заказ столика. Обсуждение меню. Заказ блюд. Тематическая лексика. Тематические диалоги. Конструкции с like/would like)</i>		<i>2</i>
	<i>Английская национальная кухня. Традиции питания. Тематические тексты. Степени сравнения прилагательных. Употребление артикля с неисчисляемыми существительными.</i>		<i>2</i>
	<i>Блюда русской и башкирской национальной кухни. Тематические тексты. Заказ блюд башкирской национальной кухни. Тематические диалоги.</i>		<i>2</i>
	<i>Лабораторные работы</i>		
	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Самостоятельная работа: Составить меню ужина.</i>	<i>3</i>	
<i>Раздел 4 Гостиница как продукт</i>		<i>10</i>	
<i>Тема 4.1 Гостиница как продукт</i>		<i>6</i>	<i>2</i>
	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>6</i>	
	<i>Гостиничный бизнес. Информация о гостинице. Расположение гостиницы.</i>		<i>2</i>
	<i>Номерной фонд, общественные помещения, питание в гостинице.</i>		<i>2</i>

	<i>Тематические тексты.</i>		
	<i>Уровень комфорта. Услуги Расценки. Информационные тексты о гостинице. Конструкции: You should + глагол You ought to + глагол You must + глагол You have to + глагол</i>		2
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		
	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Самостоятельная работа: составить рекламный проспект гостиницы (по выбору)</i>	4	
<i>Раздел 5 Выезд гостя</i>		21	
<i>Тема 5.1 Выезд гостя</i>		6	3
	<i>Содержание учебного материала</i>	6	
	<i>Процедура выписки гостя. Предоставление счета. Объяснение счета. Прошедшее простое время. Тематическая лексика. Тематические диалоги.</i>		2
	<i>Расчет с гостем. Расчет наличными и кредитной картой. Тематические диалоги.</i>		2
	<i>Возмещение ущерба в случае порчи и потери имущества гостиницы. Выражения сожаления, совета, рекомендаций. Тематические диалоги.</i>		2
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		



	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Самостоятельная работа: составить счет за проживание в гостинице.</i>	3	
<i>Тема 5.2 Работа с жалобами</i>		8	3
	<i>Содержание учебного материала</i>	8	
	<i>Жалобы и претензии потребителей гостиничных услуг. Выражения вежливости: благодарность, извинение. Формы приветствия и обращения.</i>		2
	<i>Правила поведения персонала в конфликтной ситуации. Лексические единицы, при разрешении конфликтной ситуации. Тематические диалоги.</i>		2
	<i>Претензии администрации к потребителю гостиничных услуг. Возмещение ущерба. Тематические диалоги.</i>		2
	<i>Письмо - претензия и ответ на него. Модальные глаголы: can, may, must в выражениях жалобы и претензии.</i>		2
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		
	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Самостоятельная работа: написать письмо с жалобой на неудовлетворительное обслуживание в гостинице. Составить ответ на претензию гостя.</i>	4	

Раздел 6 Проведение конференций, совещаний и других деловых встреч.		10	
Тема 6.1 Организация проведения конференций и совещаний.		6	2
	Содержание учебного материала	6	
	Деловые встречи, совещания, конференции, семинары и прочее в гостинице. Бронирование помещения. Тематические диалоги. Сравнительные конструкции: <i>be bigger, more suitable than...</i> ;		2
	Оснащение помещения техническими средствами. Тематическая лексика. Выбор оборудования. Заказ канц.товаров. Тематические тексты.		2
	Расценки. Количество участников совещания. Тематические диалоги и тексты. Конструкции: <i>Have a greater seating capacity than...</i> <i>Have a larger floor area than...</i>		2
	Лабораторные работы не предусмотрены		
	Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.		
	Самостоятельная работа: составить рекламный текст о предоставлении услуг «Президент - отель» для проведения деловых встреч.	4	

<i>Раздел 7 Карьера</i>		12	
<i>Тема 7.1 Устройство на работу</i>		8	
	<i>Содержание учебного материала</i>	8	
	<i>Резюме. Беседа по резюме. Даты. Тематическая лексика. Тематические диалоги.</i>		2
	<i>Письмо- заявление о приеме на работу. Тематическая лексика. Времена группы. Употребление артикля с географическими названиями.</i>		2
	<i>Рекламное объявление о предоставлении вакансий. Тематические тексты.</i>		2
	<i>Деловой этикет: язык делового общения, внешний вид, рассмотрение документов, предложение работы.</i>		2
	<i>Лабораторные работы не предусмотрены</i>		
	<i>Практические занятия совпадают с содержанием учебного материала данной темы.</i>		
	<i>Контрольная работа по теме «Устройство на работу»</i>	2	
	<i>Самостоятельная работа: составить резюме по прочитанному тексту.</i>	4	
<b>Всего</b>		153	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебных кабинетов иностранного языка.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- раздаточный материал (грамматические и лексические таблицы, рабочая тетрадь, учебно-методические комплексы)
- Технические средства обучения: мультимедиапроектор, аудио - и - видеокассеты.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Агабекян И.П. *Английский для обслуживающего персонала* / И. П. Агабекян. - Изд. 4-е. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. - 310 с.
2. Голубев А.П., Бессонова Е.И., Смирнова И.Б. *Английский язык для специальности «Туризм» = English for Students in Tourism Management : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования* / А.П.Голубев, Е.И.Бессонова, И. Б. Смирнова. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 192 с.
3. Королева Н.Е., Барсегян Э.З., Сербиновская А.М. *Английский язык. Сервис и туризм. Ростов-на-Дону. Феникс. – 2012. – 407 стр.*
4. Virginia Evans. *Hotels and Catering. Express Publishing. 2013г. – 120 p.*
5. Virginia Evans. *Tourism. Express Publishing. 2013г. – 120 p.*

Дополнительные источники:

1. Солодушкина К. А. *Modern Dictionary of Phrasal Verbs and Idioms in the Language of Business / Современный англо-русский словарь фразовых глаголов и*

*идиом в сфере экономики и бизнеса. Издательство Альпина Паблишер. 2012.*

2. *Кимчук К.В. Англо-русский и русско-английский словарь по бизнесу. Компактное издание / Compact English-Russian and Russian-English Dictionary of Business. Издательство Живой язык. 2012.*

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

*Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.*

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
<i>Охарактеризовать работу гостиницы</i>	<i>Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (устных сообщений) по критериям (грамотность речи, полнота сообщения, новизна информации, обоснованность выбора источников) на практических занятиях.</i>
<i>Применять приемы делового общения в профессиональной деятельности</i>	<i>Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе учебных занятий.</i>
<i>Принимать эффективные решения при конфликтных ситуациях</i>	
<i>Общаться на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы.</i>	
<b>Знания:</b>	
<i>Классификация гостиниц, персонала и помещения гостиницы.</i>	<i>Текущий контроль: оценка результатов стандартизированного тестирования сопоставлением с эталоном (ключом, модельным</i>
<i>Резюме, письмо-заявление.</i>	

<p><i>Услуги, предоставляемые в гостинице. Основные и дополнительные услуги.</i></p>	<p><i>ответом) на контрольной работе.</i></p>
<p><i>Общая информация о гостинице как о продукте.</i></p>	<p><i>Итоговый контроль: оценка результатов стандартизированного тестирования сопоставлением с эталоном (ключом, модельным ответом) на дифференцированном зачете.</i></p>
<p><i>Процедура выписки гостя. Правила поведения в конфликтной ситуации</i></p>	
<p><i>Организация проведения деловых встреч. Бронирование и оснащение помещений.</i></p>	
<p><i>Деловой этикет при приеме и размещении потребителей услуг, структуры делового письма, типы регистрационных документов.</i></p>	
	<p><i>Итоговый контроль: экзамен.</i></p>

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1.**  
**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ**  
**В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

<i>№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением;</i>	
<b><i>БЫЛО</i></b>	<b><i>СТАЛО</i></b>
<i>Основание:</i>	
<i>Подпись лица внесшего изменения</i>	



## Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис.

### **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций»**

#### **1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.**

Дисциплина входит в профессиональный цикл.

#### **2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- вести беседу по широкому кругу вопросов страноведческой тематики;
- вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке;
- составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);
- вести деловую переписку на иностранном языке;
- оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма, на иностранном языке;
- составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;
- составлять текст и проводить экскурсию на иностранном языке;
- выбирать общую стратегию перевода, делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык;
- оформлять текст перевода;
- профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- пользоваться современными компьютерными переводческими программами.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- лексический (2500 – 3200 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;
- исторические и социально-экономические особенности страны изучаемого языка;
- иностранный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации туристской услуги (продукта);
- специфику переводческой деятельности.

### **3. Структура дисциплины.**

*Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения. Обслуживающий персонал. Виды гостиничных помещений. Оснащение номеров. Форма расчета с потребителями услуг в гостинице. Заказ мест и номеров в гостинице. Заказ мест и номеров в гостинице. Деловая переписка. Регистрация потребителей услуг в гостинице. Услуги, предоставляемые в гостинице. Организация питания в гостинице. Гостиница как продукт. Выезд гостя. Работа с жалобами. Организация проведения конференций и совещаний. Устройство на работу.*

### **4. Основные образовательные технологии.**

Практические занятия, самостоятельная работа студентов по изучению теоретических вопросов и выполнению практических заданий, компьютерное тестирование, контрольные работы, домашние творческие проекты.

#### Вариативная часть

*В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:*

- *вести беседу профессиональной направленности на иностранном языке;*
- *работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке.*

*В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:*

- *лексико-грамматический материал по специальности, необходимый для профессионального общения;*
- *различные виды речевой деятельности и формы речи;*
- *технику перевода профессионально-ориентированных текстов.*

### **5. Требования к результатам освоения дисциплины.**

Содержание дисциплины ориентировано на формирование общих компетенций (ОК):

*ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.*

*ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.*

*ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.*

*ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.*

*ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.*

*ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.*

*ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.*

*ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.*

*ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.*

*Содержание дисциплины ориентировано на формирование профессиональных компетенций (ПК):*

*ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.*

*ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.*

*ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.*

*ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.*

*ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.*

*ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.*

*ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.*

*ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.*

*ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).*

*ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.*

*ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.*

*Общая трудоемкость дисциплины. 153 часа.*

## **6. Форма контроля.**

**Итоговый контроль: экзамен**