ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

УТВЕРЖДАЮ

Директор института СПО

/ М.А. Харламова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО:

Учебная дисциплина МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда входит в перечень профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Рабочая программа разработана на кафедре иностранных языков и методики их преподавания.

Разработчик(и) рабочей программы: к.п.н., доцент Осипова Н.В.

Рецензент: к.ф.н., доцент Лаврищева Е.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности *43.02.14 Гостиничное дело*.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» (МДК.03.02) входит в перечень профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

б) профессиональных (ПК):
ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 66 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 38 часа;
самостоятельной работы обучающегося - 28.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	*Объем часов*
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**66**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**38**
в том числе:	
лекционные занятия	**-**
лабораторные занятия	**-**
практические занятия	**38**
контрольные работы	**-**
курсовая работа (проект)	**-**
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**28**
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	**-**
Индивидуальные задачи, конспекты, тесты, расчетно-графические работы	**28**
Промежуточная аттестация в форме: ***дифференцированный зачет***	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале		
Тема 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на иностранном языке	**Содержание учебного материала**	**18**	**1,2,3**
	Практические занятия		
	Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на иностранном языке.	4	
	Ознакомительное чтение по теме «Домоводство».	2	
	Встреча, обслуживание гостей и прощание.	2	
	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.	2	
	Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.	2	
	Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.	2	
	Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.	2	
	Изучение лексического материала по теме. Повторение грамматики: Настоящее простое время Упражнения подстановочного характера и на трансформацию. Инсценирование диалогов Монологические высказывания по теме. Аудирование по теме. Работа с текстом.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		
Тема 2. Организация и	**Содержание учебного материала**	**18**	**2,3**
	Практические занятия		

контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на иностранном языке	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на иностранном языке.	2	
	Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях.	2	
	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	2	
	Организация работы прачечной и химчистки	2	
	Обеспечение безопасности проживающих	2	
	Сохранность имущества проживающих	2	
	Диалоги: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на иностранном языке	4	
	Изучение лексического материала по теме. Повторение грамматики: Настоящее простое время Упражнения подстановочного характера и на трансформацию. Инсценирование диалогов Монологические высказывания по теме. Аудирование по теме. Работа с текстом		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Дифференцированный зачет		**2**	**3**
Всего:		**38**	

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также примерная тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается примерная тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой *). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками **).*

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

Для реализации программы учебной дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- лингафонная лаборатория;
- инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров;

Тренинговые кабинеты:

1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
2) гостиничный номер.

Технические средства обучения:

- интерактивная доска (учебная доска),
- технические средствами обучения:
- персональные компьютеры,
- мультимедийное оборудование.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

3.4. Перечень источников, необходимых для освоения дисциплины. Методические материалы.

Основные источники:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В. Ишимцева
2.Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015.№ 1085 Москва)
3.Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
4.ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
5.Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»
6. D.Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013
7. E.Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012
8. M.Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013

9. Francis O'Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
10.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное бразование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
11.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.booking.ru
2. www.tripadvizor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения по учебной дисциплине	**Формируемые компетенции**	**Оценочные средства по дисциплине**
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	ПК 3.1. ОК 1 – ОК 3	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и	ПК 3.2., ПК 3.3 ОК 4 – ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра

стандартами гостиницы для поддерживания требуемого уровня качества обслуживания гостей		

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на _____/_____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры_____ протокол № _____ от «___»_____20__г.

Зав. кафедрой: _____ / _____