

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной
коммуникации для службы приема и размещения**

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 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения» (МДК.01.02) входит в перечень профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

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.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

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 приема и размещения» (МДК.01.02) входит в перечень профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

Иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

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 поддержания 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):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часа;
самостоятельной работы обучающегося -.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекционные занятия	-
лабораторные занятия	-
практические занятия	48
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Индивидуальные задачи, конспекты, тесты, расчетно-графические работы	-
Промежуточная аттестация в форме: дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		
Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на иностранном языке	Содержание учебного материала	6	1
	Практические занятия		
	Организация приема, регистрации гостей.	2	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей (предоставление номеров).	2	
	Диалоги: У стойки ресепшюниста. Между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	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. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки		
Тема 2. Особенности работы с гостями.	Содержание учебного материала	12	2,3
	Практические занятия		
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан	2	
	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер	2	
	Особенности обслуживания VIP – гостей. Compliments VIP – гостям.	2	
	Правила регистрации иностранных гостей.	2	
	Багаж, предоставление услуг	2	
	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	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		

Тема 3. Документация службы приема и размещения	Содержание учебного материала	16	2,3
	Практические занятия		
	Планировка и расположение помещений в здании гостиницы	2	
	Деловая документация гостиниц. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	4	
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезде гостя.	6	
	Заполнение бланков, регистрационных форма, заявок, писем.	2	
	Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	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		
Тема 4. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на иностранном языке	Содержание учебного материала		2,3
	Практические занятия	4	
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	2	
	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	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 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		
Тема 5. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на иностранном языке	Содержание учебного материала	8	2,3
	Практические занятия		
	Технологический цикл гостиничного предприятия	4	
	Изучение стандартов для обслуживания гостей	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:		48	

*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 приема и размещения» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- стойка ресепшн.

Технические средства обучения:

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

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

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. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.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
уметь: - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;	ПК 1.1. ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;	ПК 1.2. ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;	ПК 1.2. ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.	ПК 1.3. ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
знать: - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;	ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;	ПК 1.3. ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра

- методы планирования труда работников службы приема и размещения.	ПК 1.1. ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
--	--	---

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: _____/_____