



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Иностранный язык**
специальность **43.02.11 Гостиничный сервис**
факультет **Туристский сервис**
форма обучения **очная** цикл дисциплин **ОГСЭ.04**

Всего учебных занятий	182 часов
в том числе:	
аудиторных	182 часов
из них:	
лекций	_____ часов
практических	182 асов
самостоятельных	-
Форма промежуточной аттестации	
экзамен	4 семестр



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ЛОПД.0. 30.08.2016

Лист 2 из 36

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича
на кафедре лингвистического обеспечения профессиональной деятельности
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
доцент Е.Г. Петрашевская

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры лингвистического обеспечения
профессиональной деятельности
Протокол № 1 от « 30 » августа 2016 г.

И.о. заведующего кафедрой О.Р. Бондаренко

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины «Иностранный язык» является формирование общих компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по виду деятельности:

- Бронирование гостиничных услуг.
- Прием, размещение и выписка гостей.
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
- Продажи гостиничного продукта.
- Управление персоналом.
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- 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.
- 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 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- 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.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;

уметь: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;

иметь практический опыт: бронирования гостиничных услуг; приема, размещения и выписки гостей; организации обслуживания гостей в процессе проживания; продажи гостиничного продукта; управления персоналом; выполнения работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина относится к циклу ОГСЭ.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации», а также успешного прохождения производственной практики.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3	4	
Аудиторные занятия (всего)	182	90	92	
в том числе:				
- лекции				



- практические и семинарские занятия	182	90	92	
Самостоятельная работа студентов - всего	-	-	-	
Общая трудоемкость 182 часов	182	90	92	
Вид промежуточной аттестации	экзамен 4 семестр			

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
Основной модуль		
Раздел 1 Народы и страны		
1.1	Народы и страны	Названия стран, национальностей, языков
1.2	Виды путешествий	Бронирование туристических услуг.
1.3	Ориентировка на местности.	Географические названия. Ориентировка на местности.
1.4	Виды туризма	Рекреационный туризм. Спортивный туризм. Поощрительный туризм. Деловой туризм. Ознакомительный туризм.
1.5.	Достопримечательности и развлечения	Всемирно известные достопримечательности
Раздел 2 Транспортные услуги		
2.1	Поездка по железной дороге	Запрос информации о железнодорожном транспорте: расписание, время, даты, цены. Типы и виды поездов. Типы пассажирских вагонов. Правила нумерации вагонов. Тарифы на предоставляемые услуги. Цены и скидки.
2.2	Процедура продажи билетов.	
2.3.	Бронирование мест на самолет.	Расположение мест в самолете, классы, время, даты, авиакомпании, рейсы. Регистрация, таможня, паспортный контроль, оформление багажа, правила безопасности в полете.
2.4.	Описание аэропорта и его служб	
Раздел 3 Основы телефонного этикета		
3.1	Этикет общения по телефону	Особенности делового общения по телефону: как начать телефонный разговор, как оставить информацию или сообщение, как назначить встречу, как закончить разговор.
3.2	Стандартные выражения общения по телефону	Телефонные разговоры: предоставление информации о транспортных и гостиничных услугах, бронирование номера в гостинице, бронирование билетов на транспорт и др.
Раздел 4 Деловые встречи		



4.1	Стандартные выражения делового общения	Особенности делового общения: как договориться о встрече, как перенести назначенную встречу, как отменить встречу и др.
Профессионально направленный модуль		
Раздел 5 Бронирование и организация гостиничных услуг		
5.1	Бронирование гостиничных услуг	Типы гостиничных номеров. Бронирование и подтверждение брони номера. Прием заказов на бронирование от потребителей. Информирование потребителя о бронировании.
Раздел 6 Прием, размещение и выписка гостей		
6.1	Прием, регистрация и размещение гостей.	Прием гостей. Регистрация и размещение гостей. Заполнение карточки гостя. Предоставление информации о правилах проживания в гостинице. Условия проживания.
6.2	Виды услуг в гостинице	Предоставление информации гостям об услугах в гостинице. Службы и виды услуг в гостинице: прачечная, химчистка, парикмахерская, спортивные услуги, бизнес центр и др. Часы работы. Формы оплаты.
6.3	Выписка гостей	Подготовка счетов. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Условия оплаты. Расчеты с гостями. Организация отъезда и проводы гостей.
Раздел 7 Организация обслуживания в процессе проживания		
7.1	Дополнительные и персональные услуги в гостинице	Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, транспортного обслуживания, услуги хранения ценных вещей проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки).
7.2	Туристическо-экскурсионное обслуживание	Экскурсия по городу. Достопримечательности. Схемы городов и транспорта
7.3	Организация медицинского обслуживания	Медицинские проблемы. Оказание первой помощи. Вызов скорой помощи.
Раздел 8 Организация питания в гостинице		
8.1.	Организация питания	Организация предоставления питания. Виды ресторанов, кафе, баров в гостинице. Меню. Национальная кухня. Виды продуктов и их



		приготовление. Этикет за столом. Правила сервировки столов. Различные приемы подачи блюд и напитков. Заказ блюд. Составление счета за обслуживание.
8.2	Служба Room Service	Предоставление питания в номер гостя (roomservice).
Раздел 9 Работа с претензиями гостей		
9.1	Работа с претензиями гостей	Типичные претензии гостей. Процедура рассмотрения претензий. Принятие оперативных решений.

5.2 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоятельная работа студентов	ВСЕГО по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
3 семестр							
Основной модуль							
Раздел 1 Народы и страны							
1.1	Народы и страны		4				4
1.2	Виды путешествий		4	2			4
1.3	Ориентировка на местности		4				4
1.4	Виды туризма		8	2	2 к. р. № 1		8
1.5.	Достопримечательности и развлечения		10				10
Раздел 2 Транспортные услуги							
2.1.	Поездка по железной дороге		14		2 К.р. № 2		14
2.2.	Процедура продажи билетов		14	2			14



2.3	Бронирование мест на самолет		14	2	2 К.р. № 3		14
2.4	Описание аэропорта и его служб		14	2	2 к.р. № 4		14
	ИТОГО:		90	10	8/ 4 к.р.		90
4 семестр							
Раздел 3 Основы телефонного этикета							
3.1	Этикет общения по телефону		8	2			8
3.2	Стандартные выражения общения по телефону		8		к.р. № 5		8
Раздел 4 Деловые встречи							
4.1	Стандартные выражения делового общения		8				8
Раздел 5 Бронирование и организация гостиничных услуг							
5.1.	Бронирование гостиничных услуг		4	2			4
Раздел 6 Прием, размещение и выписка гостей							
6.1	Прием, регистрация и размещение гостей		8	2	к.р. № 6		8
6.2	Виды услуг в гостинице		4	2	К.р. № 7		4
6.3	Выписка гостей		4	2			4
Раздел 7 Организация обслуживания в процессе проживания							
7.1	Дополнительные и персональные услуги в гостинице		4	2			4
7.2	Туристическо-экскурсионное обслуживание		4	2			4



7.3	Организация медицинского обслуживания		12	2	к.р. № 8		12
Раздел 8 Организация питания в гостинице							
8.1	Организация питания		12	2			12
8.2.	Служба Room Service		8	2	к.р. № 9		8
Раздел 9 Работа с претензиями гостей							
9.1	Работа с претензиями гостей		6		к.р. № 10		6
	Деловая игра «Гостиница»		2	2			2
	ИТОГО:		92	22	12/ 6 к.р.		92
Общая трудоемкость (час) 182			182	32	20/ 10 к.р.		182

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Виды путешествий	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Виды туризма	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Процедура продажи ж.д билетов	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Бронирование мест на самолет	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Описание аэропорта и его служб	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Этикет общения по телефону	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Бронирование гостиничных услуг	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Прием, регистрация и размещение гостей	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Виды услуг в гостинице	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Выписка гостей	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Дополнительные и персональные услуги в гостинице	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Туристическо-экскурсионное обслуживание	2	Презентация	Проектная технология



Организация медицинского обслуживания	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Организация питания	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Служба Room Service	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Бронирование и организация гостиничных услуг Прием, размещение и выписка гостей Организация обслуживания в процессе проживания Организация питания в гостинице Работа с претензиями гостей	2	Деловая игра «Гостиница»	Деловая игра

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1 Контрольные работы

Контрольная работа № 1	Организация путешествий
Контрольная работа № 2	Путешествия наземными видами транспорта. Путешествие по железной дороге.
Контрольная работа № 3	Описание аэропорта и его служб
Контрольная работа № 4	Народы и страны. Транспортные услуги
Контрольная работа № 5	Основы телефонного этикета
Контрольная работа № 6	Бронирование гостиничных услуг
Контрольная работа № 7	Виды услуг в гостинице
Контрольная работа № 8	Организация медицинского обслуживания в гостинице
Контрольная работа № 9	Организация питания
Контрольная работа № 10	Итоговая контрольная работа

Образцы заданий

Контрольная работа Тема: Организация путешествий

1. Put the verbs in brackets in the correct tense form.

Colin Blake **1**(be) born in London in 1970. He **2** (go) to work in France when he **3** (be) nineteen. While he **4** (eat) in a restaurant in Paris he **5** (meet) Luisa, an Italian student. He **6** (want) to marry her but she (refuse). Very unhappy he **7** (go) back to England. Three years later, Colin **8** (walk) along a street in London when he **9** (see) Luisa. She **10** (visit) London with a friend called Maria. When Colin and Maria **11** (meet) they **12** (fall) in love and **13** (get) married the following year.



2. Complete the sentences with a suitable word.

- 1 a tour 4 a journey 7 trek
2 nature 5 ancient 8 adventurous
3 to climb 6 set off 9 carry

1. There are a lot of ___ temples in Thailand.
2. My hobby is ___ mountains.
3. We enjoyed the beautiful ___ of Scotland.
4. They are going on ___ of southern Europe.
5. Was your ___ tiring?
6. We ___ very early in the morning.
7. Your suitcase is heavy. Let me ___ it for you.
8. It was an ___ trip.
9. Everybody was tired after a three-day ___.

3. Use articles where necessary.

1. Anna goes to college in ___ Sydney by bus.
2. It's easy to get to ___ Station Hotel on foot.
3. We saw Paul at dinner in ___ New York yesterday.
4. ___ Taylors met us at Boston airport.
5. Can you go by train from ___ Alps to ___ North.
6. The King was in prison in ___ Cardiff.
7. They are going to fly to ___ Madrid from ___ Ottawa airport.
8. You should go ___ Science Museum. It's very interesting.
9. – Which pub are you going to this evening?
- ___ Red Lion.

**4. Why do think people want to come to Russia? What do they do when they are there?
Write 10 sentences.**

5. Write a conversation on the basis of the following situation.

Making an Enquiry in a Travel Agency

Mr Smith goes into a travel agent to ask for some information about package holidays in Spain. The travel agent asks him which part of Spain he would like to visit. Mr Smith says he has been thinking of going to Benidorm and asks the travel agent if he recommends it. The travel agent tells him it is a very popular place. He asks Mr Smith when he is planning to go. Mr Smith wants to go for the first two weeks of July and asks the travel agent if he has any general information on Benidorm: the beaches, town, restaurants, nightlife. The travel agent gives details about hotels, car hire, cruises and excursions. He points out that there is a booking form in the brochure and says Mr Smith may like to think it over for a few days and then contact him again. Mr Smith agrees and then asks about sports facilities in Benidorm. He and his wife are both fond of sport and want to keep active during the holiday. The travel agent tells him there are opportunities for swimming, diving, water skiing, sailing and windsurfing. There are also tennis courts and golf course near the hotel. Mr Smith takes the brochure and promises the travel agent to call him up in a few days.

7.2. Подготовка к практическим занятиям

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала,	Предварительная подготовка	Рекомендуемая литература и
-----------------------------	--------------------------------	----------------------------	----------------------------



	практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	студентов	источники
Раздел 1 Народы и страны Тема 1.1. Народы и страны	Названия стран, национальностей, языков Грамматика: <i>Past Continuous Tense</i>	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Гущина Т.М. People and Places. Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2015
Тема 1.2. Виды путешествий	Бронирование туристических услуг.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Гущина Т.М. People and Places. Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2015 Петрашевская Е.Г. Travel Broadens the Mind. Holiday Plans. Учебное пособие М.:МГИИТ, 2013
Тема 1.2. Ориентировка на местности	Географические названия. Ориентировка на местности. Грамматика: <i>Present Perfect Tense</i>	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Гущина Т.М. People and Places. Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2015
Тема 1.3. Виды туризма	Рекреационный туризм. Спортивный туризм. Поощрительный туризм. Деловой туризм. Ознакомительный туризм.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Гущина Т.М. People and Places. Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2015
Тема 1.4. Достопримечательности и развлечения	Всемирно известные достопримечательности	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Васильева М.Н. Всемирно-известные достопримечательности. Учебно-методическая разработка. М.: МГИИТ, 2015
Раздел 2 Транспортные услуги Тема 2.1. Поездка по железной дороге	Запрос информации о железнодорожном транспорте: расписание, время, даты, цены. Типы и виды поездов. Типы пассажирских вагонов. Правила нумерации вагонов.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Гущина Т.М. Everyday English - 2. Travelling by Train. Учебно-методическое пособие. М.:МГИИТ, 2009



Тема 2.2 Процедура продажи билетов	Тарифы на предоставляемые услуги. Цены и скидки.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Гущина Т.М. Everyday English - 2. Travelling by Train. Учебно-методическое пособие. М.:МГИИТ, 2009
Тема 2.3. Бронирование мест на самолет	Расположение мест в самолете, классы, время, даты, авиакомпании, рейсы.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Милостивая Т.И. Everyday English - 2. Travelling by Plane. Учебно-методическое пособие. М.:МГИИТ, 2009
Тема 2.4. Описание аэропорта и его служб	Регистрация, таможня, паспортный контроль, оформление багажа, правила безопасности в полете	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Милостивая Т.И. Everyday English - 2. Travelling by Plane. Учебно-методическое пособие. М.:МГИИТ, 2009
Раздел 3 Основы телефонного этикета Тема 3.1. Этикет общения по телефону	Особенности делового общения по телефону: как начать телефонный разговор, как оставить информацию или сообщение, как назначить встречу, как закончить разговор.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Петрашевская Е.Г. Travel Broadens the Mind. Telephoning. Учебное пособие М.:МГИИТ, 2013
Тема 3.2 Стандартные выражения общения по телефону	Телефонные разговоры: предоставление информации о транспортных и гостиничных услугах, бронирование номера в гостинице, бронирование	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Петрашевская Е.Г. Travel Broadens the Mind. Telephoning. Учебное пособие М.:МГИИТ, 2013



	билетов на транспорт и др.		
Раздел 4 Деловые встречи Тема 4.1. Стандартные выражения делового общения	Особенности делового общения: как договориться о встрече, как перенести назначенную встречу, как отменить встречу и др.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Петрашевская Е.Г. Travel Broadens the Mind. Making Appointments. Учебное пособие М.: МГИИТ, 2013
Раздел 5 Бронирование и организация гостиничных услуг	Типы гостиничных номеров. Бронирование и подтверждение брони номера. Прием заказов на бронирование от потребителей. Информирование потребителя о бронировании.		Милостивая Т.И. Гостиница (Staying at a Hotel). Учебное пособие. М.: МГИИТ, 2010 Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005
Раздел 6 Прием, размещение и выписка гостей Тема 6.1 Прием, регистрация и размещение гостей	Прием гостей. Регистрация и размещение гостей. Заполнение карточки гостя. Предоставление информации о правилах проживания в гостинице. Условия проживания.		Милостивая Т.И. Гостиница (Staying at a Hotel). Учебное пособие. М.: МГИИТ, 2010 Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005
Тема 6.2. Виды услуг в гостинице	Предоставление информации гостям об услугах в гостинице. Службы и виды услуг в гостинице: прачечная, химчистка, парикмахерская, спортивные услуги,	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Милостивая Т.И. Гостиница (Staying at a Hotel). Учебное пособие. М.: МГИИТ, 2010 Francis O'Hara. Be My Guest - English



	бизнес центр и др. Часы работы. Формы оплаты.		for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005
Тема 6.3 Выписка гостей	Подготовка счетов. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Условия оплаты. Расчеты с гостями. Организация отъезда и проводы гостей.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Милостивая Т.И. Гостиница (Staying at a Hotel). Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2010 Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005
Раздел 7 Организация обслуживания в процессе проживания Тема 7.1 Дополнительные и персональные услуги в гостинице	Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, транспортного обслуживания, услуги хранения ценных вещей проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки).	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Милостивая Т.И. Гостиница (Staying at a Hotel). Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2010 Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005
Тема 7.2. Туристическо-экскурсионное обслуживание	Экскурсия по городу. Достопримечательности Схемы городов и транспорта	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Милостивая Т.И. Гостиница (Staying at a Hotel). Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2010 Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005



Тема 7.3. Организация медицинского обслуживания	Медицинские проблемы. Оказание первой помощи. Вызов скорой помощи	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Петрашевская Е.Г. Travel Broadens the Mind. Medical Treatment. Учебное пособие М.:МГИИТ, 2013 Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005
Раздел 8 Организация питания в гостинице Тема 8.1. Организация питания	Организация предоставления питания. Виды ресторанов, кафе, баров в гостинице. Меню. Национальная кухня. Виды продуктов и их приготовление. Этикет за столом. Правила сервировки столов. Различные приемы подачи блюд и напитков. Заказ блюд. Составление счета за обслуживание.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Милостивая Т.И. Гостиница (Staying at a Hotel). Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2010 Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005
Тема 8.2. Служба Room Service	Предоставление питания в номер гостя (roomservice).	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005
Раздел 9 Работа с претензиями гостей Тема 9.1 Работа с претензиями гостей	Типичные претензии гостей. Процедура рассмотрения претензий. Принятие оперативных решений.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005
Деловая игра «Гостиница»		Подготовка к ролевой игре	Артамонова Е.Л. Учебные материалы для деловой игры



8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

а) основная литература

1. Петрашевская Е.Г. Travel Broadens the Mind. Уроки: Telephoning. Making Appointments. Holiday Plans. Medical Treatment. Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2013
2. Гущина Т.М. People and Places. Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2015

б) дополнительная литература

1. Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry. Cambridge University Press. 2005 – 106 pages
2. Virginia Evans. Round-UP 4. Pearson Education Limited. 2010 – 212 с
3. Christopher St J Yates. Check In - English in Tourism - A course for hotel reception staff. Prentice Hall International. 1992 – 84 pages
4. Phyllis Pogrand and Rosemary Grebel. Make Your Mark in the Hotel Industry. McGraw-Hill Contemporary. 1996. – 124 pages
5. Neil Wood. Tourism & Catering Workshop. Oxford University Press. 2003 – 42 pages
6. Scott & Ravell. Highly recommended – English for the hotel and catering industry. Oxford University Press. 2007 – 64 pages
7. Pohl Alison. Test Your Business English – Hotel and Catering. Penguin Books. 2004 – 75 pages
8. Гущина Т.М. Everyday English - 2. Travelling by Train. Учебно-методическое пособие. М.:МГИИТ, 2009
9. Милостивая Т.И. Everyday English - 2. Travelling by Plane. Учебно-методическое пособие. М.:МГИИТ, 2009
10. Милостивая Т.И. Гостиница (Staying at a Hotel). Учебное пособие. М.:МГИИТ, 2010
11. Васильева М.Н. Всемирно-известные достопримечательности. Учебно-методическая разработка. М.: МГИИТ, 2015
12. Virginia Evans. Round-UP 4. Pearson Education Limited. 2010 – 212 с

в) ресурсы сети «Интернет»

1. Обучающие материалы:
www.macmillanenglish.com – интернет ресурс с практическими материалами для формирования и совершенствования всех видов-речевых умений и навыков
www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish
www.hndoutsonline.com
www.english-to-go.com
www.icons.org.uk
www.bbc.co.uk/videonation (authentic video clips on a variety of topics)
www.study.ru
www.esl.com.
2. Методические материалы
www.prosv.ru/umk/sportlight Teacher's Portfolio
www.standart.edu.ru



www.internet-school.ru

www.onestopenglish.com – Интернет ресурс содержит методические рекомендации и разработки уроков ведущих методистов в области преподавания английского языка, включает уроки, интерактивные игры, музыкальные видео, аудиоматериалы, демонстрационные карточки

www.macmillan.ru – интернет ресурс с методическими разработками российских преподавателей, содержит учебные программы и календарно-тематические планы уроков английского языка повседневного и делового общения

www.iatefl.org (International Association of Teachers of English as a Foreign Language)

www.developingteachers.com

г) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Коршунова С.И. Методические указания для самостоятельной работы. М.:МГИИТ, 2015, с – 74.

8.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

а) перечень оборудования

Реализация учебной дисциплины требует наличие мультимедийного кабинета иностранного языка.

Наименование специализированных аудиторий и лабораторий	Перечень оборудования	Примечание*
1	2	3
Ауд. № 211, 204, 516, 517, 533	<ol style="list-style-type: none">1. Компьютеры с выходом в интернет2. Технические средства для прослушивания кассет и дисков3. Технические средства для просмотра видеокассет и DVD дисков4. Мультимедийный проектор5. Доска маркерная белая	Мультимедийные средства используются для внедрения инноваций по дисциплине

б) учебно-методические материалы, средства обучения

наглядные пособия

- Карта Великобритании
- Карта США
- Карта Лондон и его достопримечательности
- Грамматические таблицы

словари и справочники

- Англо-русский и русско-английский словарь:150000 слов и выражений. В.К.Мюллер. М- Эксмо, 2010
- Colin P.H. Dictionary of Leisure, Travel and Tourism



- S. Medlik Dictionary of Travel, Tourism & Hospitality. Betterworth-Heineman, 2003 – 273 с

комплекты контрольно-оценочных средств

- Контрольные работы
- Экзаменационные билеты

в) перечень информационных технологий

экранны-звуковые пособия

- Видеофильмы (в цифровом формате):
- “Family Album”
- “Take a Look”
- “Looking Ahead”
- Мультимедийный курс “Full Contact”

Учебные презентации

- “London”
- “At the Restaurant”
- “Britain. The Country and People.”
- “British and Russian Stereotypes”
- “Travelling and Tourism”

Аудио ресурсы

www.bbdearningenglish.com

www.britishcouncil.org/learnenglish-podcasts.htm

www.onestopenglish.com

www.eIllo.org

www.breakingnewsenglish.com

www.splendidspeaking.com

<http://audacity.sourceforge.net>

Видео ресурсы

www.bbc.co.uk/iplayer

www.itv.com

www.channel14.com/video

www.channel14learning.com/

www.youtube.com

www.videojug.com

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВЫПОЛНЕННЫЙ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

9.1. Примерные вопросы к экзамену

Раздел 1. Народы и страны.



1. Do you prefer traveling by land, air, sea? Why?
2. What travel preparations do people usually make when they go on holiday?
3. Where can you book travel arrangements?
4. What travel arrangements can you book in a travel agency?
5. What questions should a travel agent ask a holidaymaker who would like to go on a trip abroad?
6. Have you ever been on a trip abroad? Where did you go? What travel preparations did you make? What was the trip like? Describe your impressions.
7. What types of tourism do you know?
8. What is a sports tourism?
9. What is an incentive tourism?
10. What is a business tourism?
11. What is a leisure tourism?
12. What is a familiarization tourism?
13. What type of tourism do you prefer? Why?

Раздел 2. Транспортные услуги.

Тема 2.1. Поездка по железной дороге

Тема 2.2 Процедура продажи билетов

1. If you want to reach your destination in time what do you choose: plane or train? Why?
2. What trains are the quickest?
3. Which berth do you prefer? Why?
4. What types of tickets do you know?
5. What services can you get at the railway station?
6. Why do some people prefer to travel by train?
7. What services can passengers get on a train?
8. Where can a passenger book a train ticket?
9. Where can passengers leave their luggage at the railway station?
10. What kinds of trains do you know?
11. What questions should a ticket agent ask a customer who'd like to book on a train?
12. Where can passengers get information about the arrival and departure time of the train?
13. Who can help you with your luggage? Do porters make charge for this service?
14. Say a few words about your last journey by train.

Тема 2.3. Бронирование мест на самолет

Тема 2.4. Описание аэропорта и его служб

1. Why do most people prefer traveling by plane to traveling by train?
2. What means of travelling do you prefer? Why?
3. What is the fastest means of travelling?
4. Do you have a fear of flying?
5. What services can you get aboard a plane?
6. What do you have to declare?
7. What things aren't liable to duty?
8. What questions is a travel clerk supposed to ask to write out an air ticket?
9. What time are passengers supposed to be at the airport for the check-in on international flights and domestic flights?
10. What airport formalities are passengers supposed to go through?



11. What do you have to show at the departure gate?
12. Where can you wait for your flight?
13. What do you have to do if your luggage weighs more than allowed?
14. What information is usually given to the passengers on board a plane?

Раздел 3. Основы телефонного этикета

Раздел 4 Деловые встречи

1. What kinds of phone calls do you know?
2. What is a person-to-person call?
3. What is a station-to-station call?
4. What is an ADC call?
5. What does a telephone operator usually say if the line is engaged?
6. What are you supposed to do if you'd like to leave or take a message?
7. What is an answerphone? Give an example.
8. What are you supposed to do if you'd like to make an appointment?
9. What do you say if you'd like to put off or cancel an appointment?

Раздел 5 Бронирование и организация гостиничных услуг

Раздел 6 Прием, размещение и выписка гостей

1. What is a single room?
2. What is a double room?
3. What is a twin room?
4. What is a suite?
5. What is a penthouse?
6. What are the duties of a receptionist?
7. When guests arrive at the reception, what does the receptionist say to them?
8. What kind of service is B&B?
9. What items are included in the registration form?
10. When is an extra bed required?
11. When do people often prefer rooms with shower?
12. Why is it advisable to make advance reservations?
13. What do you do when you leave the hotel?

Раздел 7 Организация обслуживания в процессе проживания

Тема 7.1 Дополнительные и персональные услуги в гостинице

Тема 7.2. Туристическо-экскурсионное обслуживание

1. Where can you leave your car if you travel by car?
2. Where can you have your things washed?
3. Where can you have your clothes cleaned?
4. Where can you leave your jewelry and other valuables?
5. Where can you buy theater or concert tickets?
6. You have Euros but you need Pounds, where will you go and what will you say?
7. Where will you go if you want to have a bit of exercise and then relax?
8. What services does a business center provide?
9. Tell a few words about the amenities in a 5-star hotel.

Тема 7.3. Организация медицинского обслуживания

1. Are you in good health?
2. Did you often have colds when you were a child?



3. What are the symptoms of flu?
4. What should a doctor do to diagnose you?
5. When were you ill last time?
6. How long were you ill?
7. What were you ill with?
8. What were the symptoms?
9. What prescription did the doctor write out for you?
10. How did you take the medicine?

Раздел 8 Организация питания в гостинице

1. Where can foreigners have meals in Moscow?
2. What dishes of Russian cuisine can you recommend a foreigner to try?
3. What questions should you ask a person who'd like to reserve a table in a restaurant?
4. What drinks are usually offered in restaurants?
5. How can the bill be paid?
6. What starters do you know?
7. What can you have for the main course?
8. What can you have for dessert?

Раздел 9 Работа с претензиями гостей

1. How should you deal with a complaint? What steps should you take?
2. What do you say to find out what's wrong?
3. What do you say to show you understand the problem?
4. What do you say to apologize for the situation?
5. What do you say to promise action as soon as possible?
6. What service will you contact if the sheets in the guest's room were not changed?
7. What service will you contact if the guest's room door won't open?

9.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
75-89	4	хорошо
60-74	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Показатели результатов освоения компетенций

а. Общие компетенции

Результаты (компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
-----------------------------	--	-------------------------------------



<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>- демонстрация интереса к будущей профессии</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - наблюдение и оценка практических занятий; - тестирование; - контрольная работа; - домашние задания.
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов;</p> <p>- демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - наблюдение и оценка практических занятий; - тестирование; - контрольная работа - домашние задания.
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - наблюдение и оценка практических занятий; - тестирование; - контрольная работа; - домашние задания.
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - наблюдение и оценка практических занятий; - тестирование; - контрольная работа; - домашние задания;



		<ul style="list-style-type: none"> – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера; – деловая игра.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности	в - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – наблюдение и оценка практических занятий; – тестирование; – контрольная работа; – домашние задания; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<p>в - умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса</p> <p>- умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – наблюдение и оценка практических занятий; – тестирование; – контрольная работа; – домашние задания <p>Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии (деловая игра)</p>
ОК.7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчинённых, организовывать и	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения	Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях и производственной практике



контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения задач	заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ: <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - наблюдение и оценка практических занятий; - тестирование; - контрольная работа; - домашние задания; - практические задания по работе с информацией, документами, литературой; - защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ: <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - наблюдение и оценка практических занятий; - тестирование; - контрольная работа; - домашние задания; - практические задания по работе с информацией, документами, литературой.

б. Профессиональные компетенции

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	- Демонстрация умения и навыков осуществлять прием заказов на бронирование от потребителей;	Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ: <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на



	<ul style="list-style-type: none"> - информировать потребителя о бронировании; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечение бронирования. 	<p>практических занятиях;</p> <ul style="list-style-type: none"> – тестирование; – контрольная работа; – домашние задания; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера; - просмотр учебных фильмов; – ролевое проигрывание профессионально-ориентированных ситуаций. <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	<ul style="list-style-type: none"> - Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - бронировать различными методами; - производить изменения и аннулирование бронирования. 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – тестирование; – контрольная работа; – домашние задания; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация владения технологией ведения телефонных переговоров; - уметь консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – тестирование;



		<ul style="list-style-type: none"> – контрольная работа; – домашние задания; – просмотр учебных фильмов <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрировать умения и навыки приема, регистрации и размещения гостей. 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – тестирование; – контрольная работа; – домашние задания; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрировать умения и навыки в предоставлении информации гостям об услугах в гостинице. 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – тестирование; – контрольная работа; – домашние задания; – просмотр учебных фильмов; – ролевое проигрывание профессионально-ориентированных ситуаций. <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об	Демонстрировать умения и навыки в заключение	Экспертное наблюдение и оценка студента на



<p>оказании гостиничных услуг.</p>	<p>договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p>практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none">– устный опрос на практических занятиях;– тестирование;– контрольная работа;– домашние задания;– практические задания по работе с информацией, документами, литературой;– написание деловых писем <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p>Контролировать оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none">– устный опрос на практических занятиях;– тестирование;– контрольная работа;– домашние задания;– практические задания по работе с информацией, документами, литературой;– защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера– ролевое проигрывание профессионально-ориентированных ситуаций. <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
<p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<p>Демонстрировать умения и навыки подготовки счетов и организации отъезда гостей.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none">– устный опрос на практических занятиях;– тестирование;– контрольная работа;



		<ul style="list-style-type: none"> – домашние задания; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – просмотр учебных фильмов; – ролевое проигрывание профессионально-ориентированных ситуаций. <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Демонстрировать умения и навыки в проведении ночного аудита и передачи дел по окончании смены;	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – тестирование; – контрольная работа; – домашние задания; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой. <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<ul style="list-style-type: none"> - Организовывать и контролировать работу персонала хозяйственной службы; - предоставлять услуги питания в номерах; - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - демонстрировать умение и навыки в организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – наблюдение и оценка практических занятий; – тестирование; – контрольная работа; – домашние задания; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – защита индивидуальных и



		<p>групповых заданий проектного характера;</p> <ul style="list-style-type: none"> – ролевое проигрывание профессионально-ориентированных ситуаций. <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрировать умения и навыки комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - предоставлять услуги питания в номерах; 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – наблюдение и оценка практических занятий; – тестирование; – контрольная работа; – домашние задания; – ролевое проигрывание профессионально-ориентированных ситуаций. <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрировать умения и навыки безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - оформлять и вести документацию по учету оборудования и инвентаря; - составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – устный опрос на практических занятиях; – домашние задания; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой.
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрировать умения и навыки организовывать хранения ценностей проживающих; 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - заполнять документацию на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - заполнять акты при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей 	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - тестирование; - контрольная работа; - домашние задания; - практические задания по работе с информацией, документами, литературой. - ролевое проигрывание профессионально-ориентированных ситуаций. <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрировать умение и навыки анализировать потребности потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; - выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - наблюдение и оценка практических занятий; - тестирование; - контрольная работа; - домашние задания; - практические задания по работе с информацией, документами, литературой; - защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера - ролевое проигрывание профессионально-ориентированных ситуаций. <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрировать умения и навыки разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на



	<p>стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить сегментацию рынка 	<p>практических занятиях;</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - контрольная работа; - домашние задания; - практические задания по работе с информацией, документами, литературой; <p>Экспертная оценка на устном экзамене</p>
<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Выявлять конкурентоспособности гостиничного продукта и организации 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - тестирование; - контрольная работа; - домашние задания; - практические задания по работе с информацией, документами, литературой.
<p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрировать умение и навыки в разработке комплекса маркетинга; - собирать и анализировать информацию о ценах; - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность 	<p>Экспертное наблюдение и оценка студента на практических занятиях при выполнении работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос на практических занятиях; - домашние задания; - практические задания по работе с информацией, документами, литературой.



**ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
 за 2015/2016 учебный год**

В рабочую программу дисциплины «Иностранный язык ОГСЭ» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис вносятся следующие дополнения и изменения:

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3	4	
Аудиторные занятия (всего)	182	90	92	
в том числе:				
- лекции				
- практические и семинарские занятия	182	90	92	
Самостоятельная работа студентов - всего			46	
в том числе:				
- подготовка сообщений, докладов, рефератов			6	
- решение ситуационных задач, контрольных заданий			8	
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм			8	
- работа с литературой, источниками сети Интернет			8	
- другие виды СРС			16	
Общая трудоемкость 228 часов	182	90	136	
Вид промежуточной аттестации		экзамен		

1.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоятельная работа студентов	ВСЕГО по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
3 семестр							
Основной модуль							
Раздел 1 Народы и страны							
1.1	Народы и страны		4				4
1.2	Виды путешествий		4	2			4



1.3	Ориентировка на местности		4				4
1.4	Виды туризма		8	2	к. р. № 1		8
1.5.	Достопримечательности и развлечения		10				10
Раздел 2 Транспортные услуги							
2.1.	Поездка по железной дороге		14		К.р. № 2		14
2.2.	Процедура продажи билетов		14	2			14
2.3	Бронирование мест на самолет		14	2	К.р. № 3		14
2.4	Описание аэропорта и его служб		14	2	к.р. № 4		14
	ИТОГО:		90	10	8/4 к.р.		90
4 семестр							
Раздел 3 Основы телефонного этикета							
3.1	Этикет общения по телефону		8	2		4	4
3.2	Стандартные выражения общения по телефону		8		к. р. № 5	4	14
Раздел 4 Деловые встречи							
4.1	Стандартные выражения делового общения		8			4	10
Раздел 5 Бронирование и организация гостиничных услуг							
5.1.	Бронирование гостиничных услуг		4	2		2	6
Раздел 6 Прием, размещение и выписка гостей							
6.1	Прием,		8	2	к. р. № 6	4	12



	регистрация и размещение гостей						
6.2	Виды услуг в гостинице		4	2	К.р. № 7	2	6
6.3	Выписка гостей		4	2		2	6
Раздел 7 Организация обслуживания в процессе проживания							
7.1	Дополнительные и персональные услуги в гостинице		4	2		2	6
7.2	Туристическо-экскурсионное обслуживание		4	2		2	6
7.3	Организация медицинского обслуживания		12	2	к.р. № 8	8	16
Раздел 8 Организация питания в гостинице							
8.1	Организация питания		12	2		8	16
8.2.	Служба Room Service		8	2	к.р. № 9	2	10
Раздел 9 Работа с претензиями гостей							
9.1	Работа с претензиями гостей		6		к.р. № 10	2	8
	Деловая игра «Гостиница»		2	2		2	4
	ИТОГО:		92	22	12/6 к.р	46	138
	Общая трудоемкость (час)		182	32	20/10 к.р	46	228

Дополнения и изменения внес
 доцент

Е.Г. Петрашевская

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры английского языка

Протокол № 1 от «26» августа 2015 г.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ЛОПД.0. 30.08.2016

Лист 36 из 36

Зав. кафедрой _____ Е.Г. Петрашевская

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса _____ Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра
менеджмента качества _____ Е.А. Шкабура

Начальник
методического отдела _____ Е.В. Яковлева