



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 1 из 47

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины **ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ**

специальность 43.02.11.Гостиничный сервис

факультет Туристский сервис

форма обучения очная цикл дисциплин ОП.09

Всего учебных занятий	290 часов
в том числе:	
аудиторных	208 часов
из них:	
лекций	___ часов
практических	208 часов
самостоятельных	82 часов
Форма промежуточной аттестации	
Зачет	6 семестр
Диф. зачет	7 семестр

Москва 2016



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 47

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 программы
доцент Е.Г. Петрашевская

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

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 в сфере профессиональной коммуникации» 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 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 5.5 Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- лексический (2500 - 3200 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке; 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 гостиничной услуги (продукта);
- специфику переводческой деятельности.

уметь:

- 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 гостеприимства, на иностранном языке;



- составлять тексты рекламных объявлений 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.

иметь практический опыт:

- бронирования гостиничных услуг;
- организации приема, размещения и выписки гостей;
- организации обслуживания гостей в процессе проживания;
- продажи гостиничного продукта;
- управления персоналом; выполнение 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 общепрофессиональных дисциплин.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для успешного прохождения производственной практики.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		5	6	7
Аудиторные занятия (всего)	208	60	76	72
в том числе:				
- лекции				
- практические и семинарские занятия	208	60	76	72
Самостоятельная работа студентов - всего	82	30	20	32
в том числе:				
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	16	6	4	6
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	16	6	4	6
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	16	6	4	6
- работа с литературой, источниками сети Интернет	16	6	4	6
- письменные домашние задания	18	6	4	8
Общая трудоемкость 290 часов	290	90	96	104
Вид промежуточной аттестации			зачет	диф. зачет



5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся
	5 семестр
Раздел 1. Структура и функции гостиничного предприятия Тема 1.1. Структурные подразделения	Организационная структура современного отеля. Службы гостиницы и их характеристика: административно-управленческая служба; служба приема и размещения; служба обслуживания номерного фонда; служба общественного питания; коммерческая служба; инженерно-техническая служба; вспомогательные и дополнительные службы.
Тема 1.2. Персонал гостиницы.	Перечень профессий в сфере гостеприимства. Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги. Контактный и неконтактный персонал гостиницы.
Тема 1.3. Должностные обязанности	Должностные обязанности персонала гостиницы: генерального менеджера, администратора службы приема и размещения, агента по бронированию номеров, консьержа, посыльных, горничных, работников инженерной службы, персонала отдела общественного питания, отдела безопасности и др.
Раздел 2 Трудоустройство в сфере гостеприимства Тема 2.1. Составление анкет, резюме, сопроводительных писем	Составление анкет, резюме, сопроводительных писем на иностранном языке. Требования к оформлению, структура и руководство для написания резюме и сопроводительных писем.
Тема 2.2. Собеседование по трудоустройству	Рекомендации для подготовки к собеседованию на иностранном языке. Типичные вопросы на собеседовании: общего характера, о профессиональном опыте, о слабых и сильных качествах кандидата на должность, о специализации и образовании, о карьерных планах, об уровне зарплаты и т.д.
Раздел 3 Классификация средств размещения Тема 3.1. Категории средств размещения	Международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения в зависимости от расположения: отели в центре города, придорожные отели, отели в окрестностях городов и аэропортах, плавучие отели, курортные отели. Классификация средств размещения в зависимости от набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания: дешевые отели, или отели с ограниченным сервисом, отели «люкс», отели высокого класса, отели среднего уровня, апартаменты, отели экономического класса. Особенности системы классификации гостиниц в России.



<p>Раздел 4 Категория номеров Тема 4.1. Классификация номеров</p>	<p>Типы номеров в отеле: стандартный, стандартный улучшенный, студия, совмещенные номера, семейный, полулюкс, люкс.</p>
<p>Тема 4.2. Оборудование и инвентарь</p>	<p>Оборудование в номерах гостиниц. Оснащение гостиничного номера мебелью и инвентарем. Предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.</p>
<p>Тема 4.3. Классификация видов из окна номера</p>	<p>Классификация видов из окна номера.</p>
<p>Раздел 5 Тарифы и скидки Тема 5.1. Типы размещения</p>	<p>Основные типы размещения: одноместное размещение, двухместное размещение с одной двуспальной кроватью, двухместное размещение с двумя односпальными кроватями, двухместное размещение с одной двуспальной кроватью и дополнительной кроватью, трехместное размещение, размещение на усмотрение гостиницы.</p>
<p>Тема 5.2. Типы питания</p>	<p>Виды тарифов питания: завтрак (виды завтраков), полупансион, полный пансион, «всё включено». Альтернативные виды питания: американский план, бермудский план, континентальный план, европейский план, модифицированный американский план.</p>
<p>Тема 5.3. Тарифы и скидки</p>	<p>Виды тарифов: опубликованные и корпоративные. Стоимость услуг, тарифы и порядок их расчета. Размер и права на получение скидок.</p>
	<p>6 семестр</p>
<p>Раздел 6 Бронирование гостиничных услуг Тема 6.1. Правила предоставления гостиничных услуг</p>	<p>Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок резервирования мест и номеров в гостиницах. Ведение необходимой документации: Правила заполнения бланков бронирования физических и юридических лиц, турагентств и операторов. Графики заезда. Карты движения номерного фонда. Аннулирование или изменение заявок: Правила аннулирования бронирования. Внесение изменения в базу данных. Информирование потребителя.</p>
<p>Тема 6.2. Технологии бронирования</p>	<p>Виды заявок по бронированию. Каналы получения заявок. Технология и правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Прием заявок. Разбор, регистрация и обработка заявок.</p>
<p>Раздел 7 Прием и размещение гостей Тема 7.1. Заезд, размещение и</p>	<p>Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп.</p>



регистрация гостей.	
Тема 7.2. Правила регистрации и оформление документов	Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс оплата. Регистрация гостя. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер.
Раздел 8 Организация обслуживания гостей в процессе проживания Тема 8.1. Организация обслуживания и функции хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве	Организация хозяйственной службы. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Типы уборки: ежедневная текущая уборка, генеральная уборка, экспресс-уборка, уборка забронированных номеров. Бытовое обслуживание проживающих: срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей.
Тема 8.2. Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле.	Служба безопасности гостиницы, её основные функции. Основные правила проживания и требования безопасности в гостинице. Пожарная безопасность. Оказание первой медицинской помощи. Организация медицинского обслуживания.
Тема 8.3. Телекоммуникационные услуги. Хранение ценностей	Междугородняя и международная телефонная связь. Виды телефонных услуг и тарифов. Особенности расчётов за телефонные переговоры. Пользование общественным телефоном. Бесплатные (бесплатные) номера. Прием сообщений для отсутствующих гостей отеля. Организация хранения личных вещей проживающих. Правила пользования камерами хранения и депозитными ячейками.
Тема 8.4. Предоставление дополнительных и персональных услуг	Перечень платных дополнительных услуг. Услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов. Организация оздоровительных услуг в гостинице: бассейн, джакузи, сауна, солярий, тренажерный зал, массаж.
Тема 8.5. Организация культурно-досуговой деятельности	Организация работы Сервис-бюро (Service bureau) и виды услуг предоставляемые гостям. Заказ авиа и железнодорожных билетов. Организация отдыха и развлечений и др. сопутствующих услуг в гостинице. Экскурсионное обслуживание.
Тема 8.6. Организация бизнес-услуг	Виды бизнес-услуг: бизнес- центр, конференц-залы, услуги переводчика, WI-FI интернет, оборудование для проведения конференций.
Раздел 9 Формы письменной профессиональной коммуникации Тема 9.1. Основные виды деловой переписки	Основные виды деловой переписки: официальные письма, факсы, электронные письма, меморандумы (памятные записки), сообщения. Требования к оформлению деловой корреспонденции. Структура деловых писем.



Тема 9.2. Стандартные выражения в деловой переписке	Стандартные выражения в деловой переписке: тематическая лексика, аббревиатуры, сокращения, принятые в деловой переписки.
Раздел 10 Культура делового общения Тема 10.1. Речевой этикет делового общения	Правила и стандарты общения персонала с проживающими.
Тема 10.2. Телефонный этикет.	Телефонный этикет. Композиционно-речевая специфика телефонного разговора на иностранном языке.
Зачет	
	7 семестр
Раздел 11 Организация питания Тема 11.1. Структура управления предприятиями питания гостиницы.	Принципы функционирования организацией питания в гостинице. Отдел Food & Beverage. Обслуживающий персонал и их функции. Организация питания. Рестораны и бары. Виды предприятий питания и их особенности. Типы ресторанов. Обслуживание гостей в зале ресторана. Организация питания на условиях полного пансиона, полупансиона. Кейтеринг - обслуживание массовых мероприятий блюдами и напитками. Выездное обслуживание и обслуживание на собственной базе. Обслуживание банкетов.
Тема 11.2. Предоставление услуги питания в номерах	Характеристика службы room-service. Особенности оснащения службы room-service. Обслуживание в номере гостиницы блюдами и напитками. Персонал отдела блюд и напитков, их должностные обязанности. Виды завтраков Континентальный завтрак. Полный английский завтрак.
Раздел 12 Работа с претензиями клиентов Тема 12.1. Типичные жалобы и претензии клиентов	Жалобы клиентов. Причины жалоб и рекламаций. Проблемы ответственности за качество предоставляемых услуг.
Тема 12.2. Решение спорных вопросов, реакция на жалобы и претензии.	Технологии работы с гостевыми жалобами. Основные подходы и принципы работы с жалобами. Рекламации. Компенсации. Арбитраж. Ответы на жалобы. Составление писем в ответ на жалобы, образцы писем. Обратная связь при работе с жалобами и рекламациями.
Раздел 13 Финансовые вопросы Тема 13.1. Платежные средства	Платежные средства. Иностранная валюта. Котировки иностранных валют. Обменный курс: курс покупки, курс продажи.
Тема 13.2. Формы расчетов	Наличные и безналичные расчеты. Работа с чеками. Работа с кредитными и расчётными картами. Выписка чеков. Работа с дорожными чеками.



<p>Раздел 14 Процедура выписки гостей Тема 14.1. Правила оформления документов при выписке гостей</p>	<p>Выезд гостей Процедура выписки гостя. Организация отъезда и проводов гостей. Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги. Отъезд и проводы гостей.</p>
<p>Тема 14.2. Тарифы и системы оплаты услуг</p>	<p>Условия оплаты проживания в гостинице. Особенности и порядок работы с кредитными пластиковыми картами гостя.</p>
<p>Раздел 15 Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах Тема 15.1. Технология и организация обслуживания бизнес туристов</p>	<p>Особенности организации обслуживания бизнес туристов.</p>
<p>Тема 15.2. Организация конференций и деловых мероприятий</p>	<p>Виды деловых мероприятий. Выбор места проведения. Подбор подходящего объекта размещения. Аренда и виды помещений. Предоставление оборудования. Бронирование гостиничных услуг. Экскурсионное обслуживание. Транспортное обслуживание. Организация развлекательных мероприятий, вечеринок. Организация питания; Организация банкетов, фуршетов, кофе-брейков. Условия оплаты.</p>
<p>Раздел 16 Продажи гостиничного продукта Тема 16.1. Продвижение и продажа гостиничного продукта</p>	<p>Роль и место организации продаж в сфере гостиничных услуг. Особенности рекламной продукции гостиницы. Изучение потребностей потребителя и выбор коммерческого подхода к организации гостиничных продаж.</p>
<p>Тема 16.2. Взаимодействие с турагентами и туроператорами по продвижению и продажам гостиничного продукта</p>	<p>Особенности агентской и туроператорской продажи гостиничного продукта на рынке гостинично-ресторанных услуг; процедуры и операции продаж гостиничного продукта туроператором.</p>
<p>Раздел 17 Формы письменной профессиональной коммуникации Тема 17.1. Написание деловых писем, факсов, E-mail сообщений</p>	<p>Требования к структуре и содержанию делового письма (заголовок, указание на ссылку, дата, адрес получателя, указание на конкретное лицо, обращение, основной текст, заключительная формула, подпись, ссылка на приложение). Требования к структуре и содержанию факса (некоторые сокращения, стандартизированная форма указания имени получателя, его адреса, номера факса, имени отправителя, времени отправления сообщения и т.д.). Требования к структуре и содержанию e-mail сообщения (короткие абзацы, строки до 75 знаков, стандартизированная форма указания имени отправителя, даты отправления, указания на содержание</p>



	сообщения, текст сообщения в формате делового письма и т. д.).
Тема 17.2. Заполнение документов	Тематическая лексика, терминология, аббревиатуры и сокращения, принятые в туристской индустрии. Заполнение авиа и ж/д билетов, листа бронирования туристских услуг, ваучеров, счетов, квитанций и т.д.
Раздел 18 Основы перевода в сфере профессиональной коммуникации Тема 18.1 Правила перевода текстов профессионального содержания с иностранного языка	Общая стратегия перевода текстов с иностранного языка на русский язык. Письменный перевод информации профессионального характера с использованием словарей, справочников и других источников информации.
Тема 18.2. Правила перевода текстов профессионального содержания с русского языка на иностранный язык	Общая стратегия перевода текстов с русского языка на иностранный язык. Письменный перевод информации профессионального характера с использованием словарей, справочников и других источников информации.

5.2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

№ п.п.	наименование тем	лекции	практические занятия	из них:		самостоят. работа	ВСЕГО часов
				интерактивные	контрольные срезы		
5 семестр							
1.1	Структурные подразделения		4			2	6
1.2	Персонал гостиницы.		4			2	6
1.3.	Должностные обязанности		8	2	2 К.р. № 1	4	12
2.1.	Составление анкет, резюме, сопроводительных писем		8			4	12
2.2.	Собеседование по трудоустройству		4	2	2 К.р. № 2	2	6



3.1.	Категории средств размещения		4			2	6
4.1.	Классификация номеров		4	2	2 К.р. № 3	2	6
4.2.	Оборудование и инвентарь		4			2	6
4.3.	Классификация видов из окна номера		4			2	6
5.1.	Типы размещения		4			2	6
5.2.	Типы питания		4			2	6
5.3.	Тарифы и скидки		8	2		4	12
	ИТОГО		60	8	6/ 3 к.р.	30	90
6 семестр							
6.1.	Правила предоставления гостиничных услуг		8	2		2	10
6.2.	Технологии бронирования		4	2	2 К.р. № 4	1	5
7.1.	Заезд, размещение и регистрация гостей.		4		2 К.р. № 5	1	5
7.2.	Правила регистрации и оформление документов		4	2	2 К.р. № 6	1	5
8.1.	Организация обслуживания и функции хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве		4			1	5
8.2.	Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле.		4			1	5
8.3.	Телекоммуникац		4			1	5



	ионные услуги. Хранение ценностей						
8.4	Предоставление дополнительных и персональных услуг		8	2		1	9
8.5	Организация культурно-досуговой деятельности		8	2		1	9
8.6.	Организация бизнес-услуг		4		2 К.р. № 7	2	6
9.1.	Основные виды деловой переписки		4			2	6
9.2.	Стандартные выражения в деловой переписке		4		2 К.р. № 8	2	6
10.1.	Речевой этикет делового общения		4			2	6
10.2	Телефонный этикет		8			2	10
	ЗАЧЕТ		4				4
	ИТОГО:		76	10	10/ 5 к.р.	20	96
7 семестр							
11.1.	Структура управления предприятиями питания гостиницы.		4			2	6
11.2	Предоставление услуги питания в номерах		4		2 К.р. № 9	2	6
12.1.	Типичные жалобы и претензии клиентов		4	2		2	6
12.2.	Решение спорных вопросов, реакция на		4	2	2 К.р. № 10	2	6



	жалобы и претензии						
13.1.	Платежные средства		8	2	2 К.р. № 11	2	10
13.2.	Формы расчетов		4	2		2	6
14.1.	Правила оформления документов при выписке гостей		4	2	2 К.р. № 12	2	6
14.2.	Тарифы и системы оплаты услуг		4			2	6
15.1.	Технология и организация обслуживания бизнес туристов		4	2		2	6
15.2.	Организация конференций и деловых мероприятий		4		2 К.р. № 13	2	6
16.1.	Продвижение и продажа гостиничного продукта		4	2		2	6
16.2.	Взаимодействие с турагентами и туроператорами по продвижению и продажам гостиничного продукта		4	2		2	6
17.1.	Написание деловых писем, факсов, E-mail сообщений		4		2 К.р. № 14	2	6
17.2.	Заполнение документов		4			2	6
18.1.	Правила перевода текстов профессионального содержания с иностранного языка		4			2	6
18.2.	Правила перевода текстов		4			2	6



	профессионального содержания с русского языка на иностранный язык						
	Дифференц. зачет		4				4
	ИТОГО		72	16	12/ 6 .к.р	32	104
	Общая трудоемкость 290 (час)		208	34	28/ 14 к.р.	82	290

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Должностные обязанности	2	Кейс-метод	Дискуссия
Собеседование по трудоустройству	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Классификация номеров	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Тарифы и скидки	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Правила предоставления гостиничных услуг	2	Кейс-метод	Дискуссия
Технологии бронирования	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Правила регистрации и оформление документов	2	Кейс-метод	Дискуссия
Предоставление дополнительных и персональных услуг	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Организация культурно-досуговой деятельности	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Типичные жалобы и претензии клиентов	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Решение спорных вопросов, реакция на жалобы и претензии	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Платежные средства	2	Кейс-метод	Дискуссия
Формы расчетов	2	Кейс-метод	Дискуссия
Правила оформления документов при выписке гостей	2	Кейс-метод	Дискуссия
Технология и организация обслуживания бизнес туристов	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Продвижение и продажа гостиничного продукта	2	Кейс-метод	Дискуссия
Взаимодействие с турагентами и туроператорами по продвижению и продажам	2	Кейс-метод	Дискуссия



гостиничного продукта

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Контрольные работы

Контрольная работа № 1	Структура и функции гостиничного предприятия
Контрольная работа № 2	Трудоустройство в сфере гостеприимства
Контрольная работа № 3	Категории номера. Тарифы и скидки.
Контрольная работа № 4	Прием и размещение
Контрольная работа № 5	Бронирование гостиничных услуг
Контрольная работа № 6	Обслуживание гостей в процессе проживания
Контрольная работа № 7	Организация бизнес-обслуживания
Контрольная работа № 8	Деловая корреспонденция
Контрольная работа № 9	Организация питания
Контрольная работа № 10	Работа с претензиями клиентов
Контрольная работа № 11	Процедура выписки гостей
Контрольная работа № 12	Финансовые вопросы
Контрольная работа № 13	Процедура выписки гостей
Контрольная работа № 14	Основы деловой переписки

Образцы заданий Контрольная работа

Тема «Структура и функции гостиничного предприятия»

1. Fill in the gaps with the words.

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <i>a. hiring and firing</i> | <i>f. housekeeper</i> | <i>j. chef</i> |
| <i>b. advertising and publicity</i> | <i>g. bellboy</i> | <i>k. tangible and intangible</i> |
| <i>c. external</i> | <i>h. concierge</i> | <i>l. night's occupancy</i> |
| <i>d. doorman</i> | <i>i. maitre d'hotel</i> | <i>m. costs and revenues</i> |

- A..... is a person in a restaurant who manages the kitchen and kitchen staff.
- A..... is in charge of linen, decoration and general cleanliness of the hotel.
- The sales department also arranges the hotel promotion which involves.....
- A..... receives guests, opens the door, orders taxi-cabs etc.
- A must be fluent in several languages and have an outgoing personality.
- The personal department deals with.....
- A..... must assist the guest with his luggage and run errands for him.
- As for the sales, they deal with prospective customers.
- The maids do the make-up after a.....
- Hospitality is a combination of goods.



11. The accountants in the back of the house match.....
 12. A- a person in a restaurant who meets and seat customers in a dining room.

1. Translate into English:

1. Служба приема и размещения состоит из следующих подразделений: стойка приема и размещения, отдел бронирования, АТС, бизнес центр, сервисная группа (швейцары, подносчики багажа, посыльные).
2. В крупных отелях стойка приема и размещения подразделяется на секции: стол регистратора, где гости проходят регистрацию, стол для ключей с ячейками для корреспонденции, где гости забирают ключи и почту, справочная, где можно получить любую информацию и заказать дополнительные услуги, касса, где оплачиваются счета и обменивается валюта.
3. Служба приема, как и все другие службы, работает круглосуточно.
4. Персонал службы приема и размещения работает по сменам:
 дневная смена- с 7.00 до 15.00
 вечерняя смена- с 15.00 до 23.00
 ночная смена- с 23.00 до 7.00
5. В состав дневной и вечерней смены входят: старший администратор(начальник смены), регистратор, кассир, консьерж и оператор телефонной связи.
6. Ночная смена формируется из: дежурного администратора, ночного аудитора и оператора телефонной связи.
7. Служба приема и размещения должна добиваться максимальной загрузки гостиницы.

7.2. Подготовка к практическим занятиям

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Предварительная подготовка студентов	Рекомендуемая литература и источники
<p>Раздел 1. Структура и функции гостиничного предприятия Тема 1.1. Структурные подразделения</p>	<p>Организационная структура современного отеля. Службы гостиницы и их характеристика: административно-управленческая служба; служба приема и размещения; служба обслуживания номерного фонда; служба общественного питания; коммерческая служба; инженерно-</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 1</p> <p>Граве Л.Г. Трудоустройство в сфере туризма.</p>



	техническая служба; вспомогательные и дополнительные службы.		
Тема 1.2. Персонал гостиницы.	Перечень профессий в сфере гостеприимства. Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги. Контактный и неконтактный персонал гостиницы.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Написание резюме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 1
Тема 1.3. Должностные обязанности	Должностные обязанности персонала гостиницы: генерального менеджера, администратора службы приема и размещения, агента по бронированию номеров, консьержа, посыльных, горничных, работников инженерной службы, персонала отдела общественного питания, отдела безопасности и др.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 1
Раздел 2 Трудоустройство в сфере гостеприимства Тема 2.1. Составление анкет, резюме, сопроводительных писем	Составление анкет, резюме, сопроводительных писем на иностранном языке. Требования к оформлению, структура и руководство для написания резюме и сопроводительных писем.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Подготовка к ролевой игре	Граве Л.Г. Трудоустройство в сфере туризма. Учебно-методическая разработка. М: МГИИТ, 2010
Раздел 3 Классификация средств размещения	Международная классификация средств размещения.	Письменное домашнее задание. Сообщение по	Е.Г. Петрашевская. Английский язык.



<p>Тема 3.1. Категории средств размещения</p>	<p>Классификация средств размещения в зависимости от расположения: отели в центре города, придорожные отели, отели в окрестностях городов и аэропортах, плавучие отели, курортные отели. Классификация средств размещения в зависимости от набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания: дешевые отели, или отели с ограниченным сервисом, отели «люкс», отели высокого класса, отели среднего уровня, апартаменты, отели экономического класса. Особенности системы классификации гостиниц в России.</p>	<p>теме Подготовка к ролевой игре</p>	<p>Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 2 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИль). Unit 5 (электронная библиотека)</p>
<p>Раздел 4 Категория номеров Тема 4.1. Классификация номеров</p>	<p>Типы номеров в отеле: стандартный, стандартный улучшенный, студия, совмещенные номера, семейный, полулюкс, люкс.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 3 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015.</p>



			-192 с. – (ПРОФИЛЬ). Unit 6 (электронная библиотека)
Тема 4.2. Оборудование и инвентарь	Оборудование в номерах гостиниц. Оснащение гостиничного номера мебелью и инвентарем. Предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Подготовка презентации PowerPoint	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 3
Тема 4.3. Классификация видов из окна номера	Классификация видов из окна номера.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 3
Раздел 5 Тарифы и скидки Тема 5.1. Типы размещения	Основные типы размещения: одноместное размещение, двухместное размещение с одной двуспальной кроватью, двухместное размещение с двумя односпальными кроватями, двухместное размещение с одной двуспальной кроватью и дополнительной кроватью, трехместное размещение на усмотрение гостиницы	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 4
Тема 5.2. Типы питания	Виды тарифов питания: завтрак (виды завтраков), полупансион, полный пансион, «всё	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное



	включено». Альтернативные виды питания: американский план, бермудский план, континентальный план, европейский план, модифицированный американский план.		пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 4
Тема 5.3. Тарифы и скидки	Виды тарифов: опубликованные и корпоративные. Стоимость услуг, тарифы и порядок их расчета. Размер и права на получение скидок.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 4
Раздел 6 Бронирование гостиничных услуг Тема 6.1. Правила предоставления гостиничных услуг	Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок резервирования мест и номеров в гостиницах. Ведение необходимой документации: Правила заполнения бланков бронирования физических и юридических лиц, турагентов и операторов. Графики заезда. Карты движения номерного фонда. Аннулирование или изменение заявок: Правила аннулирования бронирования. Внесение изменения в базу данных. Информирование	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 5 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИль). Unit 3 (электронная библиотека)



	потребителя.		
Тема 6.2. Технологии бронирования	Виды заявок по бронированию. Каналы получения заявок. Технология и правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Прием заявок. Разбор, регистрация и обработка заявок.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Подготовка к ролевой игре	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 5 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИль). Unit 3 (электронная библиотека)
Раздел 7 Прием и размещение гостей Тема 7.1. Заезд, размещение и регистрация гостей.	Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 6 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИль). Unit 12 (электронная библиотека)



<p>Тема 7.2. Правила регистрации и оформление документов</p>	<p>Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс оплата. Регистрация гостя. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Подготовка к ролевой игре</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 6 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИль). Unit 12 (электронная библиотека)</p>
<p>Раздел 8 Организация обслуживания гостей в процессе проживания Тема 8.1. Организация обслуживания и функции хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве</p>	<p>Организация хозяйственной службы. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Типы уборки: ежедневная текущая уборка, генеральная уборка, экспресс-уборка, уборка забронированных номеров. Бытовое обслуживание проживающих: срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 6 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИль). Unit 2 (электронная библиотека)</p>
<p>Тема 8.2. Обеспечение безопасности проживающих и</p>	<p>Служба безопасности гостиницы, её основные функции. Основные</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык.</p>



<p>организация медицинской помощи в отеле.</p>	<p>правила проживания и требования безопасности в гостинице. Пожарная безопасность. Оказание первой медицинской помощи. Организация медицинского обслуживания.</p>	<p>теме</p>	<p>Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 6 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИль). Unit 2 (электронная библиотека)</p>
<p>Тема 8.3. Телекоммуникационные услуги. Хранение ценностей</p>	<p>Междугородняя и международная телефонная связь. Виды телефонных услуг и тарифов. Особенности расчётов за телефонные переговоры. Пользование общественным телефоном Бесплатные (бесплатные) номера. Прием сообщений для отсутствующих гостей отеля. Организация хранения личных вещей проживающих. Правила пользования камерами хранения и депозитными ячейками.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Написание деловых писем</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 6 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИль). Unit 2 (электронная библиотека)</p>
<p>Тема 8.4. Предоставление дополнительных и персональных услуг</p>	<p>Перечень платных дополнительных услуг. Услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М:</p>



	<p>Организация оздоровительных услуг в гостинице: бассейн, джакузи, сауна, солярий, тренажерный зал, массаж.</p>		<p>МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 6 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИЛЬ). Unit 2 (электронная библиотека)</p>
<p>Тема 8.5. Организация культурно-досуговой деятельности</p>	<p>Организация работы Сервис-бюро (Service bureau) и виды услуг предоставляемые гостям. Заказ авиа и железнодорожных билетов. Организация отдыха и развлечений и др. сопутствующих услуг в гостинице. Экскурсионное обслуживание.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 6 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИЛЬ). Unit 2 (электронная библиотека)</p>
<p>Тема 8.6. Организация бизнес-услуг</p>	<p>Виды бизнес-услуг: бизнес-центр, конференц-залы, услуги переводчика, WI-FI интернет, оборудование для проведения конференций.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 6</p>



<p>Раздел 9 Формы письменной профессиональной коммуникации Тема 9.1. Основные виды деловой переписки</p>	<p>Основные виды деловой переписки: официальные письма, факсы, электронные письма, меморандумы (памятные записки), сообщения. Требования к оформлению деловой корреспонденции. Структура деловых писем.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Подготовка к ролевой игре</p>	<p>Leo Jones. Welcome. English for the travel and tourism industry. Unit 21, 22, 23, 24</p>
<p>Тема 9.2. Стандартные выражения в деловой переписке</p>	<p>Стандартные выражения в деловой переписке: тематическая лексика, аббревиатуры, сокращения, принятые в деловой переписки.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Подготовка презентации PowerPoint</p>	<p>Leo Jones. Welcome. English for the travel and tourism industry. Unit 21, 22, 23, 24</p>
<p>Раздел 10 Культура делового общения Тема 10.1. Речевой этикет делового общения</p>	<p>Правила и стандарты общения персонала с проживающими.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing, 2011 – 114 с.</p>
<p>Тема 10.2. Телефонный этикет.</p>	<p>Телефонный этикет. Композиционно-речевая специфика телефонного разговора на иностранном языке.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Подготовка к ролевой игре</p>	<p>Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing, 2011 – 114 с.</p>
<p>Раздел 11 Организация питания Тема 11.1. Структура управления предприятиями питания гостиницы.</p>	<p>Принципы функционирования организацией питания в гостинице. Отдел Food & Beverage. Обслуживающий персонал и их функции. Организация питания. Рестораны и бары. Виды предприятий питания и их особенности. Типы ресторанов. Обслуживание гостей в зале ресторана.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 8 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства:</p>



	<p>Организация питания на условиях полного пансиона, полу-пансиона. Кейтеринг - обслуживание массовых мероприятий блюдами и напитками. Выездное обслуживание и обслуживание на собственной базе. Обслуживание банкетов.</p>		<p>учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИЛЬ). Unit 7 (электронная библиотека)</p>
<p>Тема 11.2 Предоставление услуги питания в номерах</p>	<p>Характеристика службы room-service. Особенности оснащения службы room-service. Обслуживание в номере гостиницы блюдами и напитками. Персонал отдела блюд и напитков, их должностные обязанности. Виды завтраков Континентальный завтрак. Полный английский завтрак.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 8 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. – 192 с. – (ПРОФИЛЬ). Unit 7 (электронная библиотека)</p>
<p>Раздел 12 Работа с претензиями клиентов Тема 12.1. Типичные жалобы и претензии клиентов</p>	<p>Жалобы клиентов. Причины жалоб и рекламаций. Проблемы ответственности за качество предоставляемых услуг.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 9 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык</p>



			для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. – 192 с. – (ПРОФИль). Unit 18 (электронная библиотека)
Тема 12.2. Решение спорных вопросов, реакция на жалобы и претензии.	Технологии работы с гостевыми жалобами. Основные подходы и принципы работы с жалобами. Рекламации. Компенсации. Арбитраж. Ответы на жалобы. Составление писем в ответ на жалобы, образцы писем. Обратная связь при работе с жалобами и рекламациями.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 9 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. – 192 с. – (ПРОФИль). Unit 18 (электронная библиотека)
Раздел 13 Финансовые вопросы Тема 13.1. Платежные средства	Платежные средства. Иностранная валюта. Котировки иностранных валют. Обменный курс: курс покупки, курс продажи	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 10 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. –



			М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. – 192 с. – (ПРОФИЛЬ). Unit 10 (электронная библиотека)
Тема 13.2. Формы расчетов	Наличные и безналичные расчеты. Работа с чеками. Работа с кредитными и расчётными картами. Выписка чеков. Работа с дорожными чеками.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Подготовка к ролевой игре	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 10 К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. – 192 с. – (ПРОФИЛЬ). Unit 10 (электронная библиотека)
Раздел 14 Процедура выписки гостей Тема 14.1. Правила оформления документов при выписке гостей	Выезд гостей Процедура выписки гостя. Организация отъезда и проводов гостей. Порядок расчета за проживание, за дополнительные услуги. Отъезд и проводы гостей.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 11
Тема 14.2. Тарифы и системы оплаты услуг	Условия оплаты проживания в гостинице. Особенности и порядок работы с кредитными пластиковыми картами гостя.	Письменное домашнее задание. Сообщение по теме	Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с. Unit 11



<p>Раздел 15 Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах Тема 15.1. Технология и организация обслуживания бизнес туристов</p>	<p>Особенности организации обслуживания бизнес туристов.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме Подготовка к ролевой игре</p>	<p>Keith Harding & Paul Henderson. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press, 2000 – 176 с. Unit 9</p>
<p>Тема 15.2. Организация конференций и деловых мероприятий</p>	<p>Виды деловых мероприятий. Выбор места проведения. Подбор подходящего объекта размещения. Аренда и виды помещений. Предоставление оборудования. Бронирование гостиничных услуг. Экскурсионное обслуживание. Транспортное обслуживание. Организация развлекательных мероприятий, вечеринок. Организация питания; Организация банкетов, фуршетов, кофе-брейков. Условия оплаты.</p>	<p>Написание деловых писем</p>	<p>Keith Harding & Paul Henderson. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press, 2000 – 176 с. Unit 10</p>
<p>Раздел 16 Продажи гостиничного продукта Тема 16.1. Продвижение и продажа гостиничного продукта</p>	<p>Роль и место организации продаж в сфере гостиничных услуг. Особенности рекламной продукции гостиницы. Изучение потребностей потребителя и выбор коммерческого подхода к организации гостиничных продаж.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>Keith Harding & Paul Henderson. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press, 2000 – 176 с. Unit 11</p>



<p>Тема 16.2. Взаимодействие с турагентами и туроператорами по продвижению и продажам гостиничного продукта</p>	<p>Особенности агентской и туроператорской продажи гостиничного продукта на рынке гостинично-ресторанных услуг; процедуры и операции продаж гостиничного продукта туроператором.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Перевод текстов</p>	<p>Keith Harding & Paul Henderson. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press, 2000 – 176 с. Unit 11</p>
<p>Раздел 17 Формы письменной профессиональной коммуникации Тема 17.1. Написание деловых писем, факсов, E-mail сообщений</p>	<p>Требования к структуре и содержанию делового письма (заголовок, указание на ссылку, дата, адрес получателя, указание на конкретное лицо, обращение, основной текст, заключительная формула, подпись, ссылка на приложение). Требования к структуре и содержанию факса (некоторые сокращения, стандартизированная форма указания имени получателя, его адреса, номера факса, имени отправителя, времени отправления сообщения и т.д.). Требования к структуре и содержанию e-mail сообщения (короткие абзацы, строчки до 75 знаков, стандартизированная форма указания имени отправителя, даты отправления, указания на содержание сообщения, текст сообщения в формате</p>		<p>Keith Harding & Paul Henderson. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press, 2000 – 176 с. Trish Stott & Alison Pohl. Highly Recommended – 2. English for the Hotel and Catering Industry. Student's Book. Oxford University Press, 2010 – 114 с.</p>



	делового письма и т. д).		
Тема 17.2. Заполнение документов	Тематическая лексика, терминология, аббревиатуры и сокращения, принятые в туристской индустрии. Заполнение авиа и ж/д билетов, листа бронирования туристских услуг, ваучеров, счетов, квитанций и т.д.		Keith Harding & Paul Henderson. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press, 2000 – 176 с. Trish Stott & Alison Pohl. Highly Recommended – 2. English for the Hotel and Catering Industry. Student’s Book. Oxford University Press, 2010 – 114 с.
Раздел 18 Основы перевода в сфере профессиональной коммуникации Тема 18.1 Правила перевода текстов профессионального содержания с иностранного языка	Общая стратегия перевода текстов с иностранного языка на русский язык. Письменный перевод информации профессионального характера с использованием словарей, справочников и других источников информации.		О.А. Фролова. The Language of the Hospitality Industry: учебное пособие. М: МГИИТ, 2013 – 63 с.
Тема 18.2. Правила перевода текстов профессионального содержания с русского языка на иностранный язык	Общая стратегия перевода текстов с русского языка на иностранный язык. Письменный перевод информации профессионального характера с использованием словарей, справочников и других источников информации.		О.А. Фролова. The Language of the Hospitality Industry: учебное пособие. М: МГИИТ, 2013 – 63 с



8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ ИСТОЧНИКИ

а) основная литература

1. Петрашевская Е.Г. Русско-английский разговорник для сферы гостеприимства: терминологический словарь для подготовки по специальности «Гостиничный сервис»
2. О.А. Фролова. The Language of the Hospitality Industry: учебное пособие. М: МГИИТ, 2013 – 63 с.

б) дополнительная литература

1. Keith Harding & Paul Henderson. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press, 2000 – 176 с.
2. Trish Stott & Alison Pohl. Highly Recommended – 2. English for the Hotel and Catering Industry. Student's Book. Oxford University Press, 2010 – 114 с.
3. Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing, 2011 – 114 с.
4. Phyllis Pogrud & Rosamary Grebel. Make your Mark in the Hotel Industry. McGraw-Hill, 2001 – 129 с.
5. Е.Г. Петрашевская. Английский язык. Гостиничный сервис: учебное пособие, М: МГИИТ, 2010 – 228 с.
6. Граве Л.Г. Трудоустройство в сфере туризма. Учебно-методическая разработка. М: МГИИТ, 2010
7. Leo Jones. Welcome. English for the Travel and Tourism Industry. Cambridge University Press, 2001 – 124 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

3. Ресурсы по профессионально ориентированному обучению

Профессиональная лексика

<http://www.eslflow.com/Tourismlessons.html>

<http://www.learnenglishfeelgood.com/travelenglish/>

http://englishformyjob.com/ell_hotelindustry.html

<http://www.englishclub.com/english-for-work/hotel-vocabulary.htm>

<http://esl-lab.com/vocab/v-travel.htm>

Профессионально-ориентированная тематика

<http://www.gnb.ca/0000/publications/curric/hospitalityandtourism110.pdf>

<http://cte.sfasu.edu/c/hospitality-and-tourism/>

<http://www.scribd.com/doc/2943732/Introduction-To-Tourism>

[Hospitality-Industry](#)

<http://www.slideshare.net/>

http://discovertourism.ca/en/interactive_zone

<http://www.travlang.com/languages/>

www.travelbooster.com

www.freeBPtemplate.com

www.youtube.com/watch?v=OKNx_opDsf&feature=related

www.youtube.com/watch?v=HNJBMSPOYiE

http://learnenglish.britishcouncil.org/en/professionals_podcasts/complaining

г) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Петрашевская Е.Г. Методические указания для самостоятельной работы по учебной дисциплине Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации 43.02.11 Гостиничный сервис, М.: МГИИТ, 2015, с- 160

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 *
Ауд. № 211, 204, 516, 517, 533	1. Компьютеры с выходом в интернет 2. Технические средства для	Мультимедийные средства используются для



	прослушивания кассет и дисков 3. Технические средства для просмотра видеокассет и DVD дисков 4. Мультимедийный проектор 5. Доска маркерная белая	внедрения инноваций по дисциплине
--	---	-----------------------------------

б) учебно-методические материалы, средства обучения
Наглядные пособия

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

Контрольно-оценочные средства

- Контрольные работы
- Зачетные материалы

в) перечень информационных технологий

1. Учебники и интерактивные материалы

www.twirpx.com
www.longman.com
www.oup.com/elt/englishfile
www.oup.com.elt/wordskills

2. Поурочное планирование

www.britishcouncil.org/learnenglish.htm
www.teachingenglish.org.uk
www.bbc.co.uk/skillswise N/
www.bbclearningenglish.com
www.cambridgeenglishonline.com
www.teachitworld.com
www.coilins.co.uk/corpus
www.flo-joe.com

3. Аудио ресурсы

www.bbdearningenglish.com
www.britishcouncil.org/learnenglish-podcasts.htm
news.bbc.co.uk/cbbcnews
www.onestopenenglish.com
www.e1llo.org
www.breakingnewsenglish.com
www.splendidspeaking.com
<http://audacity.sourceforge.net>

4. Видео ресурсы

www.bbc.co.uk/iplayer
www.itv.com
www.channel14.com/video
www.channel14learning.com/



www.youtube.com
www.videojug.com

5. 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

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВЫПОЛНЕННЫХ 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 зачету

Перечень вопросов для подготовки к зачету 6 семестр

Раздел 1. Структура и функции гостиничного предприятия

Тема 1.1. Структурные подразделения

Тема 1.2. Персонал гостиницы.

Тема 1.3. Должностные обязанности

1. What hotel departments do you know?
2. What departments does the Front of the House include?
3. What departments are there in the Back of the House?
4. What does the Personnel Department deal with?
5. What is Food and Beverage Department in charge of?
6. What are the duties of the concierge? (maid, bellboy, doorman)
7. Tell about the Front Office

Раздел 3 Классификация средств размещения

Тема 3.1. Категории средств размещения

1. What categories do hotels fall into?
2. Describe 1-star and 4-star hotels.
3. Name all types of hotels.
4. Describe any two types of hotels.

Раздел 4 Категория номеров

Тема 4.1. Классификация номеров

1. What types of accommodation do you know?
 1. Describe the following room types:
Standard Room Junior Suite Executive Room
 2. What accommodation can children travelling with adults be provided with?
 3. What room views do you know?

Раздел 5 Тарифы и скидки

Тема 5.3. Тарифы и скидки

1. What kinds of tariffs are used in hotels?



2. What do the hotel rates depend on?
3. What discounts do hotels offer?
4. What is a room upgrade?

Раздел 6 Бронирование гостиничных услуг

Тема 6.1. Правила предоставления гостиничных услуг

Тема 6.2. Технологии бронирования

1. What kind of reservations do you know?
2. What can the reservation be guaranteed by?
3. Who is a chance guest?
4. What happens if the guest hasn't checked-in until 6 p.m.?
5. When is the reservation considered confirmed?
6. What documents are completed when a reservation is made?
7. What is the reservation clerk supposed to do when the confirmed reservation is amended?
8. What does the amendment form indicate?
9. What information is the reservation clerk supposed to inquire if the confirmed reservation is cancelled?
10. What is the hotel authorized to do in case of the guest's no-show?
11. In what case is a cancellation penalty fee charged?

Раздел 7 Прием и размещение гостей

Тема 7.1. Заезд, размещение и регистрация гостей.

Тема 7.2. Правила регистрации и оформление документов

1. What stages does the checking-in procedure fall into?
2. What is the room clerk supposed to do when checking in an expected guest and a chance guest?
3. What is the checking-in procedure of foreign guests?
4. What is the room clerk supposed to do in case of the guest's payment by credit card?
5. What should the room clerk take into account when assigning rooms to guests?

Раздел 8 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Тема 8.4. Предоставление дополнительных и персональных услуг

1. What facilities does a five-star hotel offer?
2. Which facilities are generally provided free of charge and which of them are usually chargeable?
3. What are the methods of payment for chargeable services?
4. What kinds of facilities are provided by the concierge service?
5. What off-site services do hotels arrange for the guests?
6. What excursions and extra events are offered by Moscow hotels?
7. What is the procedure of hiring a car?
8. What information would you include in the 'Welcome Information' pack for Moscow hotels guests?

Тема 8.6. Организация бизнес-услуг

1. What business events can be held in hotels?
2. What kinds of conference halls do you know?
3. What equipment can be installed in conference-halls and meeting rooms?
4. What method of payment is used when booking conference facilities?



Перечень вопросов для подготовки к зачету 7 семестр

Раздел 11 Организация питания

Тема 11.1. Структура управления предприятиями питания гостиницы.

Тема 11.2. Предоставление услуги питания в номерах

1. Why is food and beverage service considered to be a major factor in hotel operation?
2. What is called 'the food and beverage cycle'? What are the five sections in the cycle?
3. What jobs can be found in each section?
4. How is room service arranged in hotels?

Раздел 12 Работа с претензиями клиентов

Тема 12.1. Типичные жалобы и претензии клиентов

Тема 12.2. Решение спорных вопросов, реакция на жалобы и претензии.

1. What is the commonest customer's complaint?
2. What is the best way to handle a complaint?
3. What compensation are customers entitled to if the hotel fails to keep a room available to him?
4. What can the guest do if the hotel did not meet the standards of his expectation?
5. How is better to deal with more complicated matters?
6. Is the hotel liable for any loss and damage to the guest's property?
7. In what case can the liability be limited?

Раздел 13 Финансовые вопросы

Тема 13.1. Платежные средства

Тема 13.2. Формы расчетов

1. How do hotels promote their services in terms of payment?
2. What is the importance of the accounting department for a hotel?
3. What are the functions of the accounting department?
4. What is a night auditor responsible for?
5. What is a chief accountant in charge of?
6. What is the responsibility of a credit manager?
7. How are payments settled in hotels?
8. What charges are usually posted to the guest's account?
9. Who is in charge of all the hotels' financial records?
10. What should be done to avoid unprofitable operation?

Раздел 14 Процедура выписки гостей

Тема 14.1. Правила оформления документов при выписке гостей

1. What is the guest supposed to do when checking out?
2. How can the guest settle the payment in a hotel?
3. What charges are taken if the guest exceeds his stay?
4. In what case is the guest charged for the damage?

Раздел 15 Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах

Тема 15.1. Технология и организация обслуживания бизнес туристов

Тема 15.2. Организация конференций и деловых мероприятий

1. What kind of business guests are important for hotels?
2. Why is the convention business so important?
3. What is a convention?



4. What facilities does it require?
5. What can a hotel do before and on the arrival of an important guest to make their stay comfortable and easy?
6. What do standard convention arrangements include?
7. How must all arrangements be coordinated?
8. What people are responsible for handling the convention business?
9. In what way are different departments involved in servicing a convention?
10. What is a banquet?
11. When is a banquet usually held?

Раздел 16 Продажи гостиничного продукта

Тема 16.1. Продвижение и продажа гостиничного продукта

Тема 16.2. Взаимодействие с турагентами и туроператорами по продвижению и продажам гостиничного продукта

1. Why are tour operators a vital source of business for many hotels?
2. What are the profiles of different tour operators?
3. What is a familiarization trip/ incentive trip?
4. What are the stages of tour-planning?
5. What should a tour operator do to put together a new tour programme?

9.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

Зачет (6 семестр)

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он демонстрирует владение всеми коммуникативными умениями иноязычной речевой деятельности, а также оперирует полным набором лексико-грамматических и культурно-прагматических средств уровня. При ответе допускаются незначительные ошибки (0-10), не ведущие к искажению смысла высказывания;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если состояние его коммуникативных умений иноязычной речевой деятельности не позволяет ему осуществлять коммуникацию на иностранном языке в наиболее типичных ситуациях профессионального и/или бытового общения из-за большого количества ошибок (более 10).

Дифференцированный зачет (7 семестр)

1. Оценка «**отлично**» выставляется студенту, если он демонстрирует свободное владение всеми коммуникативными умениями иноязычной речевой деятельности, а также оперирует полным набором лексико-грамматических и культурно-прагматических средств. При ответе допускаются незначительные ошибки (0-5), не ведущие к искажению смысла высказывания.
2. Оценка «**хорошо**» выставляется студенту, если он демонстрирует достаточно хорошее владение всеми коммуникативными умениями иноязычной речевой деятельности, в процессе которой студент допускает небольшое количество ошибок (6-10), не ведущих к искажению смысла высказывания.
3. Оценка «**удовлетворительно**» выставляется студенту, если он демонстрирует посредственное владение большинством коммуникативных умений иноязычной



речевой деятельности и допускает значительное количество ошибок (более 10), которые не мешают успешной коммуникации.

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если состояние его коммуникативных умений иноязычной речевой деятельности не позволяет ему осуществлять коммуникацию на иностранном языке в наиболее типичных ситуациях профессионального и/или бытового общения, а именно:
- неумение студента понять профессионально-ориентированный текст в объеме и в течение времени, предусмотренного требованиями экзамена;
 - неумение студента выразить на иностранном языке общее содержание текста (пересказ непонятен слушающему в силу наличия большого количества ошибок или по другим причинам, пересказ не отражает или искажает более половины фактов прочитанного текста, студент отказывается от пересказа);
 - неумение студента адекватно реагировать на иностранном языке на обращенную к нему иноязычную речь.

9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Показатели результатов освоения компетенций

Результаты (компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск актуальной информации на иностранном языке из разных источников (печатных, электронных); - использовать информацию о возможностях продвижения средства размещения на рынке услуг. <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - различные виды информационных ресурсов на иностранном языке, правила и возможности их использования; - методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на иностранном языке; - профессиональная терминология и принятые 	<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; - письменное оформление деловой документации;



	<p>аббревиатуры в сфере гостеприимства.</p>	<p>- ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - определять цели и задачи совместной работы в группе; - распределять функции (роли) участников группы; - решать задачи в соответствии с определенными требованиями; - работать в команде и осуществлять лидерские функции; - вести беседу по (диалог, переговоры) по широкому кругу профессиональной направленности на иностранном языке; - использовать эффективные методы общения с потребителями на иностранном языке и соблюдать культуру межличностных отношений <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - речевая культура общения по телефону; - специфика норм общения с иностранными клиентами и агентами; - техника эффективного делового общения, протокол и этикет. 	<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; - письменное оформление деловой документации; - ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
<p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p>	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять прием заказов на бронирование от потребителей по телефону/факсу, в Интернете; - информировать потребителя о бронировании; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа 	<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;



	<p>и обеспечение бронирования.</p> <p>Усвоенные знания</p> <ul style="list-style-type: none">- основные термины и понятия по теме «Бронирование»;- правила предоставления гостиничных услуг в РФ;- виды и способы бронирования;- телефонный этикет.	<ul style="list-style-type: none">- домашние задания;- практические задания по работе с информацией, документами, литературой;- защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера;- письменное оформление деловой документации;- ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
<p>2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<p>Освоенные умения</p> <ul style="list-style-type: none">- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; <p>Усвоенные знания</p> <ul style="list-style-type: none">- основные термины и понятия на иностранном языке по теме «Виды гостиничных услуг»;- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	<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;- письменное оформление деловой документации;- ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.



<p>ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.</p>	<p>Освоенные умения</p> <ul style="list-style-type: none">- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;- выбирать программу обучения, повышения <p>Усвоенные знания</p> <ul style="list-style-type: none">- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;- производственные стандарты работы различных служб гостиницы.	<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;- письменное оформление деловой документации;- ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
--	---	---



за 2015/2016 учебный год

В рабочую программу дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» 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		
		5	6	7
Аудиторные занятия (всего)	188	60	64	80
в том числе:				
- лекции				
- практические и семинарские занятия	188	60	60	68
Самостоятельная работа студентов - всего	128	23	83	22
в том числе:				
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	18	2	12	4
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	16	4	8	4
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	26	4	18	4
- работа с литературой, источниками сети Интернет	24	6	12	6
- письменные домашние задания	32	7	21	4
Общая трудоемкость 316 часов	316	83	143	90
Вид промежуточной аттестации			зачет	диф. зачет

1.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

№ п.п.	наименование тем	лекции	практические занятия	из них:		самостоят. работа	ВСЕГО часов
				интерактивные	контрольные срезы		
5 семестр							
1.1	Структурные подразделения		4			1	5
1.2	Персонал гостиницы.		4			1	5
1.3.	Должностные обязанности		8	2	2 К.р. № 1	4	12
2.1.	Составление анкет, резюме, сопроводительных писем		8			2	10
2.2.	Собеседование по трудоустройству		4	2	2 К.р. № 2	1	5



3.1.	Категории средств размещения		4			2	6
4.1.	Классификация номеров		4	2	2 К.р. № 3	2	6
4.2.	Оборудование и инвентарь		4			2	6
4.3.	Классификация видов из окна номера		4			2	6
5.1.	Типы размещения		4			2	6
5.2.	Типы питания		4			2	6
5.3.	Тарифы и скидки		8	2	К.р. № 4	2	10
	ИТОГО		60	8	8/ 4 к.р.	23	83
6 семестр							
6.1.	Правила предоставления гостиничных услуг		4	2		6	10
6.2.	Технологии бронирования		4	2	2	6	10
7.1.	Заезд, размещение и регистрация гостей.		4			6	10
7.2.	Правила регистрации и оформление документов		4	2	2	6	10
8.1.	Организация обслуживания и функции хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве		4			6	10
8.2.	Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле.		4			6	10



8.3.	Телекоммуникационные услуги. Хранение ценностей		4			6	10
8.4	Предоставление дополнительных и персональных услуг		4	2		6	10
8.5	Организация культурно-досуговой деятельности		4	2		6	10
8.6.	Организация бизнес-услуг		4		2	6	10
9.1.	Основные виды деловой переписки		4			6	10
9.2.	Стандартные выражения в деловой переписке		4		2	6	10
10.1.	Речевой этикет делового общения		4			6	10
10.2	Телефонный этикет		4			5	9
	ЗАЧЕТ		4				4
	ИТОГО:		60	10	8	23	143
7 семестр							
11.1.	Структура управления предприятиями питания гостиницы.		4			2	6
11.2	Предоставление услуги питания в номерах		4		2	2	6
12.1.	Типичные жалобы и претензии клиентов		4	2		2	12
12.2.	Решение спорных вопросов,		4	2	2	2	4



	реакция на жалобы и претензии						
13.1.	Платежные средства		4	2	2	1	8
13.2.	Формы расчетов		4	2		1	8
14.1.	Правила оформления документов при выписке гостей		4	2	2	1	6
14.2.	Тарифы и системы оплаты услуг		4			1	
15.1.	Технология и организация обслуживания бизнес туристов		4	2		1	
15.2.	Организация конференций и деловых мероприятий		4		2	1	
16.1.	Продвижение и продажа гостиничного продукта		4	2		1	
16.2.	Взаимодействие с турагентами и туроператорами по продвижению и продажам гостиничного продукта		4	2		1	
17.1.	Написание деловых писем, факсов, E-mail сообщений		4		2	1	
17.2.	Заполнение документов		4			1	
18.1.	Правила перевода текстов профессионального содержания с иностранного языка		4			1	
18.2.	Правила		4			1	



	перевода текстов профессионального содержания с русского языка на иностранный язык						
	Дифференц. зачет		4				
	ИТОГО		68	16	14	22	90
	Общая трудоемкость 316 (час)		188	34	28/ 14 к.р.	128	316

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.

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