



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины **ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

специальность 43.02.01 **Организация обслуживания в общественном питании**

факультет **«Туристского сервис»**

форма обучения **очная** цикл дисциплин **ОП.08**

Всего учебных занятий	300 часов
в том числе:	
аудиторных	216 часов
из них:	
лекций	- часов
практических	216 часов
самостоятельных	84 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 44

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 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 и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

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

- услуги организаций общественного питания;
- процессы, обеспечивающие предоставление услуг организаций общественного питания;
- продукция общественного питания;
- первичные трудовые коллективы.

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.
- ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.
- ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.
- ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.
- ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.
- ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.
- ПК 3.2. Формировать спрос на услуги общественного питания, стимулировать их сбыт.
- ПК 3.3. Оценивать конкурентоспособность продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.
- ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- лексико-грамматический материал по специальности, необходимый для профессионального общения;
- различные виды речевой деятельности и формы речи;
- источники профессиональной информации на иностранном языке;
- технику перевода профессионально ориентированных текстов

уметь:

- вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке;



- работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке.
иметь практический опыт:
- организации питания в организациях общественного питания;
- организации обслуживания в организациях общественного питания;
- маркетинговой деятельности в организациях общественного питания;
- контроля качества продукции и услуг общественного питания;
- 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 общепрофессиональных дисциплин ОП. 8

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)	216	64	60	92
в том числе:				
- лекции				
- практические и семинарские занятия	216	64	60	92
Самостоятельная работа студентов - всего	84	28	20	36
в том числе:				
- письменные домашние задания	36	10	10	16
- творческая работа в форме презентации	10	4	2	4
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	16	4	4	8
- работа с литературой, источниками сети Интернет	22	10	4	8
- другие виды СРС				
Общая трудоемкость 300 часов	300	92	80	128
Вид промежуточной аттестации			зачет	Диф. зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

Название раздела, темы	Содержание
	5 семестр
Раздел 1 Организация обслуживания в организациях общественного	Производственная, организационная структура и инфраструктура организаций общественного питания. Характеристика залов для посетителей, цехов, отделений, участков, линий и рабочих мест в соответствии с



<p>питания</p> <p>Тема 1.1. Организационная структура предприятий питания</p>	<p>технологическим процессом.</p>
<p>Тема 1.2. Организация труда производственного и обслуживающего персонала</p>	<p>Общие требования к производственному и обслуживающему персоналу. Требования к метрдотелю (администратору зала). Требования к официанту и бармену. Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков. Требования к шеф-повару, поварам.</p>
<p>Тема 1.3. Столовая посуда и приборы. Столовое белье</p>	<p>Классификация и требования к посуде, столовым приборам и столовому белью, используемым в общественном питании. Характеристики фарфоровой, фаянсовой, керамической, хрустальной, стеклянной и мерной посуды, столовых приборов, столового белья. Виды, назначение.</p>
<p>Тема 1.4. Информационное обеспечение процесса обслуживания</p>	<p>Средства информации на предприятиях общественного питания. Меню, прейскурант цен, карта вин, карта коктейлей. Назначение, характеристика.</p>
<p>Тема 1.5. Организация обслуживания потребителей на предприятиях питания</p>	<p>Основные элементы обслуживания в ресторанах. Формы и методы обслуживания. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика. Прием заявок по телефону. Телефонный этикет. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Основные методы подачи блюд. Последовательность подачи блюд и напитков. Рекомендации по выбору блюд. Способы приготовления и рецепты блюд. Работа с жалобами и претензиями потребителей. Расчет с потребителями.</p>
<p>6 семестр</p>	
<p>Раздел 2 Организация и технология обслуживания в барах, буфетах</p> <p>Тема 2.1. Ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков</p>	<p>Классификация и характеристика алкогольных и безалкогольных напитков: крепкоалкогольные, слабоалкогольные, безалкогольные напитки. Правила подачи напитков.</p>
<p>Тема 2.3. Технология обслуживания в баре</p>	<p>Классификация баров и их характеристика. Виды барного обслуживания. Подача буфетной продукции. Технология работы сомелье. Рекомендации по выбору и подаче вин.</p>
<p>Раздел 3 Специальные виды услуг и формы обслуживания</p>	<p>Виды приемов и банкетов. Банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет коктейль-фуршет. Особенности подготовки и проведения банкетов. Порядок приема заказов на обслуживание банкетов. Методы и способы обслуживания</p>



Тема 3.1. Организация обслуживания приемов и банкетов	банкетов.
Тема 3.2. Услуги по организации питания в гостинице	Предприятия общественного питания в гостиницах: рестораны, бары, кафе, предприятия быстрого обслуживания. Штат работников. Обслуживание в номерах гостиницы. Прием заказов на обслуживание в номерах. Карта меню завтрака. Виды завтраков и их характеристика. Учет особых привычек иностранных гостей при организации завтраков. Расчет с потребителями за обслуживание в гостинице.
Тема 3.3. Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного, воздушного и водного транспорта	Формы и методы обслуживания пассажиров железнодорожного, воздушного и водного транспорта. Виды питания и обслуживания в зависимости от класса путешествия. Скомплектованные рационы питания.
Тема 3.4. Современные виды услуг и формы обслуживания	Современные виды услуг и формы обслуживания: шведский стол, тематические буфеты, бизнес-ланч, воскресный бранч, презентация, кофе-брейк, happy hour (счастливый час), русский стол, Linnet (линер), Dinner (динер).
Тема 3.5. Контроль качества услуг общественного питания	Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания: опрос и анкетирование исполнителей в сфере услуг общественного питания, оценка результатов опроса (анкетирования); опрос или интервьюирование потребителей услуг общественного питания, оценка результатов опроса (интервьюирования).
зачет	
	7 семестр
Раздел 4 Деятельность по организации питания в организациях общественного питания	Классификация и характеристика основных видов продуктов питания: хлеб и хлебобулочные изделия; овощные, плодовые, ягодные, орехоплодные культуры; мясо; рыба, морепродукты; молочные продукты. Пищевая ценность продуктов.
Тема 4.1. Товароведение продовольственных товаров и продукции общественного питания	
Тема 4.2. Физиология питания.	Общее понятие о физиологии питания. Роль пищи для организма человека. Понятие о пищевых веществах: белки,



Пищевые вещества и их значение	жиры, углеводы, витамины.
Тема 4.3. Санитария и гигиена	Санитарные требования к оборудованию, инвентарю, посуде. Санитарные требования к устройству и содержанию помещений. Гигиена питания.
Тема 4.4. Организация снабжения и хранения пищевых продуктов	Особенности организации приемки и хранения продуктов. Гигиенические особенности условий и сроков хранения различных продуктов.
Тема 4.5. Подходы к организации питания различных групп населения	Энергетическая ценность пищи. Суточный рацион питания. Нормы и принципы рационального сбалансированного питания для различных групп населения. Понятие о лечебном и лечебно-профилактическом питании. Составление меню.
Раздел 5 Культура питания народов мира Тема 5.1. Кухни и напитки народов мира	Традиции и культура питания народов мира. Рецепты национальных блюд различных стран мира, советы по приготовлению.
Тема 5.2. Национальная кухня	Особенности русской национальной кухни. Традиции и культура питания. Рецепты основных блюд.
Раздел 6 Трудоустройство в сфере общественного питания Тема 6.1. Обзор профессий в сфере общественного питания	Обзор профессий в сфере общественного питания: менеджер ресторана, метрдотель, хостесс, официант, младший официант, сомелье, бармен, шеф-повар, повар, рабочий кухни, работники гостинично-ресторанного комплекса. Личные характеристики, Должностные обязанности.
Тема 6.2. 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 6.3. 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 7 Основы сферы общественного питания Тема 7.1 Основы сферы общественного	Основные тенденции развития и особенности сферы общественного питания.



питания	
Раздел 8 Маркетинг в организациях общественного питания Тема 8.1. Дизайн и реклама в предприятиях общественного питания	Рекламно-информационная работа: издание проспектов, красочно оформленных меню, приглашений, информационных листов о проведении семейных обедов, праздничных вечеров, дегустаций блюд национальных кухонь, конференций потребителей и др. Маркетинговая схема открытия ресторана.

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.	Организация обслуживания в организациях общественного питания						
1.1	Организационная структура предприятий питания		8	2		6	14
1.2.	Организация труда производственного и обслуживающего персонала		8		2 К.р. № 1	6	14
1.3.	Столовая посуда и приборы. Столовое белье		4	2	2 К.р. № 2	4	8
1.4.	Информационное обеспечение процесса обслуживания		12	2	6 К.р. № 3 К.р. № 4 К.р. № 5	6	18
1.5	Организация обслуживания потребителей на предприятиях		32	2	2 К.р. № 6	6	38



	питания						
	ИТОГО:		64	8	12/ 6 к.р.	28	92
6 семестр							
2.	Организация и технология обслуживания в барах, буфетах						
2.1.	Ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков		8	2		4	12
2.3.	Технология обслуживания в баре		12	2	2 К.р. № 7	4	16
3	Специальные виды услуг и формы обслуживания						
3.1.	Организация обслуживания приемов и банкетов		12	2		4	16
3.2.	Услуги по организации питания в гостинице		12	2	2 К.р. № 8	4	16
3.3.	Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного, воздушного и водного транспорта		4				4
3.4.	Современные виды услуг и формы обслуживания		4			2	6
3.5.	Контроль качества услуг общественного питания		4	2		2	6
	зачет		4				4



	ИТОГО:		60	10	4/2 к.р.	20	80
7 семестр							
4	Деятельность по организации питания в организациях общественного питания						
4.1	Товароведение продовольственных товаров и продукции общественного питания		8	2		3	11
4.2	Физиология питания. Пищевые вещества и их значение		8			3	11
4.3	Санитария и гигиена		8			3	11
4.4.	Организация снабжения и хранения пищевых продуктов		8	2		3	11
4.5.	Подходы к организации питания различных групп населения		8	2		3	11
6.2	Культура питания народов мира				2 К.р. № 9		
5.1.	Кухни и напитки народов мира		8	2		3	11
5.2.	Национальная кухня		8	2		3	11
6.	Трудоустройство в сфере общественного питания						



6.1.	Обзор профессий в сфере общественного питания		8		2 К.р. № 10	3	11
6.2.	Составление анкет, резюме, сопроводительных писем		4			3	7
6.3.	Собеседование по трудоустройству		8	2	2 К.р. № 11	3	11
7	Основы сферы общественного питания						
7.1	Основы сферы общественного питания		8	2	4 К.р. № 12 К.р. № 13	3	11
8	Маркетинг в организациях общественного питания						
8.1	Дизайн и реклама в предприятиях общественного питания		8	2		3	11
	ИТОГО:		92	16	10/ 5 к.р.	36	128
	Общая трудоемкость (час)		216	34	26/ 13 к.р.	84	300

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Организационная структура предприятий питания	2	Кейс-метод	Дискуссия
Столовая посуда и приборы. Столовое белье	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Информационное обеспечение процесса обслуживания	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Организация обслуживания потребителей на предприятиях питания	2	Ролевая игра	Игровая симуляция



Ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Технология обслуживания в баре	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Организация обслуживания приемов и банкетов	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Услуги по организации питания в гостинице	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Контроль качества услуг общественного питания	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Товароведение продовольственных товаров и продукции общественного питания	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Организация снабжения и хранения пищевых продуктов	2	Кейс-метод	Дискуссия
Подходы к организации питания различных групп населения	2	Кейс-метод	Дискуссия
Кухни и напитки народов мира	2	Презентация	Проектная технология
Национальная кухня	2	Презентация	Проектная технология
Собеседование по трудоустройству	2	Ролевая игра	Игровая симуляция
Основы сферы общественного питания	2	Кейс-метод	Дискуссия
Дизайн и реклама в предприятиях общественного питания	2	Кейс-метод	Дискуссия

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Контрольные работы

Контрольные работы проводятся в форме письменных тестов.

Контрольная работа № 1	Раздел 1 Организация обслуживания в организациях общественного питания Тема «Организационная структура предприятий питания»
Контрольная работа № 2	Тема 1.3. Столовая посуда и приборы. Столовое белье
Контрольная работа № 3	Тема 1.4. Информационное обеспечение процесса обслуживания
Контрольная работа № 4	Тема 1.4. Информационное обеспечение процесса



	обслуживания
Контрольная работа № 5	Тема 1.4. Информационное обеспечение процесса обслуживания
Контрольная работа № 6	Тема 1.5. Организация обслуживания потребителей на предприятиях питания
Контрольная работа № 7	Раздел 2 Организация и технология обслуживания в барах, буфетах Тема 2.3. Технология обслуживания в баре
Контрольная работа № 8	Раздел 3 Специальные виды услуг и формы обслуживания Тема 3.2. Услуги по организации питания в гостинице
Контрольная работа № 9	Раздел 5 Культура питания народов мира Тема 5.1. Кухни и напитки народов мира
Контрольная работа № 10	Раздел 6 Трудоустройство в сфере общественного питания Тема 6.1. Обзор профессий в сфере общественного питания
Контрольная работа № 11	Раздел 6 Трудоустройство в сфере общественного питания Тема 6.1. Обзор профессий в сфере общественного питания
Контрольная работа № 12	Раздел 7 Основы сферы общественного питания Тема 7.1 Основы сферы общественного питания Типы ресторанов
Контрольная работа № 13	Раздел 7 Основы сферы общественного питания Тема 7.1 Основы сферы общественного питания Типы ресторанов

Образцы заданий

Контрольная работа

Тема «Организационная структура предприятий питания»

1. Complete the sentences with the missing words.

- | |
|--|
| a. turnover b. a platter c. the back of the house d. plates
e. the front of the house f. a serving stand g. station |
|--|

- _____ consists of the kitchen, storage, and office areas.
- In _____ there are the dining room, waiting areas and lounges.
- The _____ in a restaurant depends on the length of time the average customer occupies a place at a table



4. French service is often with two people serving each _____.
5. In the Russian service the food is brought from the kitchen on _____ and set on a _____.
6. In the American service the food is placed on _____, not platters – in the kitchen and carried to a serving stand in the dining room.

2. Write the sentences into the Passive Voice.

1. In French service two people **serve** each station.
2. In French service they **make** the final preparation – flaming a dish or serving a sauce – in the dining room.
3. Russian service **requires** only one person to take the order and serve the food.
4. In Russian service the waiter **brings** the food from the kitchen on platters.
5. In the American service two waiters **do** the serving.
6. They **place** the food on plates, in the kitchen and **carry** it to a serving stand in the dining room.
7. Restaurants **employ** waiters and waitresses, headwaiters or hostesses, bussers and cahiers to work in the dining room.
8. In some restaurants the bussers **serve** non-alcoholic beverages to the guests.

3. Complete the sentences with the words from the box.

- a. consider b. to run smoothly c. station d. ovens e. to install f. owner
g. ranges h. team

1. A kitchen _____ is the area where a certain type of food is prepared.
2. **Stations** help keep the restaurant kitchen **running smoothly**.
3. The restaurant owner should _____ the menu when planning the kitchen.
4. If the owner would like his kitchen _____ he needs _____ the right equipment.
5. Larger pieces of equipment, such as commercial _____, _____ or grills, should also be installed.
6. The restaurant _____ should be selective when hiring restaurant cooks, chefs and managers.
7. It is important to look for people who not only know how to cook but can also work as part of a _____.

4. Answer the questions.

1. What stations can be found in the restaurant kitchen?
2. What equipment should be installed in the kitchen?
3. Why should the restaurant owner be selective when hiring the kitchen staff?

5. Say it in English.

1. Помещения для обслуживания посетителей (dining areas) могут включать обеденные залы, залы для отдыха (lounge areas), банкетные залы и отдельные кабинеты (booths).
2. Очень важно, чтобы в зале для посетителей было достаточно места (space) для гостей. Если в обеденном зале тесно, посетители испытывают неудобства и долго не задерживаются.
3. Качество обслуживания (level of service) не менее важно, чем качество (quality) еды.
4. Обслуживающий персонал (wait staff) должен быть внимательным к потребностям (wants and needs) посетителей и уметь объяснить наименования в меню.



5. Помимо официантов, в обеденном зале работают метрдотели, в обязанность которых входит руководство работой (supervision) всего персонала обеденного зала.
6. Официанты получают дополнительный доход (income) в виде чаевых. Иногда чаевые входят в плату за обслуживание и вносятся в счет за еду (service charge).
7. Помощники официантов убирают столы и грязную посуду и иногда подают безалкогольные напитки.

7.2. Подготовка к практическим занятиям

Тема №	Краткое содержание (цель) занятия	Предварительная подготовка студентов	Рекомендуемая литература и источники
<p>Раздел 1 Организация обслуживания в организациях общественного питания Тема 1.1. Организационная структура предприятий питания</p>	<p>Производственная, организационная структура и инфраструктура организаций общественного питания. Характеристика залов для посетителей, цехов, отделений, участков, линий и рабочих мест в соответствии с технологическим процессом.</p>	<p>Письменное домашнее задание. Сообщение по теме</p>	<p>И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Профект, 2007. -248 с. Unit 1 Anne Baude, Montserrat Iglesias, Anna Inesta. Ready to Order. English for the Restaurant Industry. Pearson ESL, 2002 - 112 с Unit 1</p>
<p>Тема 1.2. Организация труда производственного и обслуживающего персонала</p>	<p>Общие требования к производственному и обслуживающему персоналу. Требования к метрдотелю (администратору зала). Требования к официанту и бармену. Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков. Требования к шеф-повару, поварам.</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>Renee Tallala. English for Restaurant Workers. <i>Restaurant Staff. Appendix 1 Duties of Restaurant Staff.</i> Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 с. Unit 8, 12</p>



			И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Пропект, 2007. -248 с. Unit 2, 3
Тема 1.3. Столовая посуда и приборы. Столовое белье	Классификация и требования к посуде, столовым приборам и столовому белью, используемым в общественном питании. Характеристики фарфоровой, фаянсовой, керамической, хрустальной, стеклянной и мерной посуды, столовых приборов, столового белья. Виды, назначение.	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Renne Talala. English for Restaurant Workers. Compass Publishing, 2008. – 95 pages И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Пропект, 2007. -248 с. Unit 4 Joanna Dolinska- Romanovicz & Dorota Nowakowska. How can I help you? Part 2. Wedawnictwo REA, 2010 – 196 с Unit 2 Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 с. Unit 13, 14
Тема 1.4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Средства информации на предприятиях общественного питания. Меню,	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Catrin E. Morris. Flash on English for Cooking, Catering &



		прейскурант цен, карта вин, карта коктейлей. Назначение, характеристика.		Reception. Eli, 2012. Unit 6
Тема 1.5. Организация обслуживания потребителей на предприятиях питания		Основные элементы обслуживания в ресторанах. Формы и методы обслуживания. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика. Прием заявок по телефону. Телефонный этикет. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Основные методы подачи блюд. Последовательность подачи блюд и напитков. Рекомендации по выбору блюд. Способы приготовления и рецепты блюд. Работа с жалобами и претензиями потребителей. Расчет с потребителями.	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Anne Baude, Montserrat Iglesias, Anna Inesta. Ready to Order. English for the Restaurant Industry. Pearson ESL, 2002 - 112 с Unit 9 Joanna Dolinska-Romanovicz & Dorota Nowakowska. How can I help you? Part 2. Wedawnictwo REA, 2010 – 196 с Unit 1 И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Пропект, 2007. -248 с. Unit 7 Catrin E. Morris. Flash on English for Cooking, Catering & Reception. Eli, 2012. Unit 7
Раздел Организация технология обслуживания барах, буфетах Тема Ассортимент алкогольных безалкогольных	2 и в 2.1. и	Классификация и характеристика алкогольных и безалкогольных напитков: крепкоалкогольные, слабоалкогольные, безалкогольные напитки. Правила	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Пропект, 2007. -248 с.



<p>напитков</p>	<p>подачи напитков.</p>		<p>Unit 9 Anne Baude, Montserrat Iglesias, Anna Inesta. Ready to Order. English for the Restaurant Industry. Pearson ESL, 2002 - 112 с Unit 4, 5, 8, 11, 12 Гущина Т.М. Английский язык для сферы обслуживания. Учебное пособие. М: МГИИТ, 2013 - 60 с. Taking reservations by telephone Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 с. Book 1 Unit 4, 15 Book 2 Unit 9, 11 Joanna Dolinska- Romanovicz & Dorota Nowakowska. How can I help you? Part 2. Wedawnictwo REA, 2010 – 196 с Unit 1, 3</p>
<p>Тема 2.3. Технология обслуживания в баре</p>	<p>Классификация баров и их характеристика. Виды барного обслуживания. Подача буфетной продукции. Технология работы сомелье. Рекомендации по выбору и подаче вин.</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>Catrin E. Morris. Flash on English for Cooking, Catering & Reception. Eli, 2012. Unit 9 Anne Baude, Montserrat Iglesias, Anna Inesta. Ready to Order. English for the Restaurant</p>



			<p>Industry. Pearson ESL, 2002 - 112 c Unit 6 Renne Talala. English for Restaurant Workers. Compass Publishing, 2008. – 95 pages Unit 6 И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Пропект, 2007. -248 с. Unit 10 Е.Г. Петрашевская. Учебно-методическая разработка. «Иностранный язык для сферы профессиональной коммуникации. Организация обслуживания в общественном питании» М: МГИИТ, 2013. Food & Beverage</p>
<p>Раздел 3 Специальные виды услуг и формы обслуживания Тема 3.1. Организация обслуживания приемов и банкетов</p>	<p>Виды приемов и банкетов. Банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-коктейль-фуршет. Особенности подготовки и проведения банкетов. Порядок приема заказов на обслуживание</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>Joanna Dolinska-Romanovicz & Dorota Nowakowska. How can I help you? Part 2. Wedawnictwo REA, 2010 – 196 c Unit 5 Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza.</p>



	банкетов. Методы и способы обслуживания банкетов.		Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 с. Book 2 Unit 2, 13 Петрашевская. Учебно-методическая разработка. «Иностранный язык для сферы профессиональной коммуникации. Организация обслуживания в общественном питании» М: МГИИТ, 2013. Кейтеринг как дополнительный бизнес
Тема 3.2. Услуги по организации питания в гостинице	Предприятия общественного питания в гостиницах: рестораны, бары, кафе, предприятия быстрого обслуживания. Штат работников. Обслуживание в номерах гостиницы. Прием заказов на обслуживание в номерах. Карта меню завтрака. Виды завтраков и их характеристика. Учет особых привычек иностранных гостей при организации завтраков. Расчет с потребителями за обслуживание в гостинице.	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Петрашевская. Учебно-методическая разработка. «Иностранный язык для сферы профессиональной коммуникации. Организация обслуживания в общественном питании» М: МГИИТ, 2013. Организация питания в гостинице. Renne Talala. English for Restaurant Workers. Compass Publishing, 2008. – 95 pages Appendix Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza.



			Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 с. Book 1 Unit 10, Book 2 Unit 12 Joanna Dolinska-Romanovicz & Dorota Nowakowska. How can I help you? Part 2. Wydawnictwo REA, 2010 – 196 с Unit 3
Тема 3.3. Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного, воздушного и водного транспорта	Формы и методы обслуживания пассажиров железнодорожного, воздушного и водного транспорта. Виды питания и обслуживания в зависимости от класса путешествия. Скомплектованные рационы питания.	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Петрашевская. Учебно-методическая разработка. «Иностранный язык для сферы профессиональной коммуникации. Организация обслуживания в общественном питании» М: МГИИТ, 2013. Кейтеринг как дополнительный бизнес
Тема 3.4. Современные виды услуг и формы обслуживания	Современные виды услуг и формы обслуживания: шведский стол, тематические буфеты, бизнес-ланч, воскресный бранч, презентация, кофе-брейк, happy hour (счастливый час), русский стол, Linner (линер), Dinner (динер).	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Петрашевская. Учебно-методическая разработка. «Иностранный язык для сферы профессиональной коммуникации. Организация обслуживания в общественном питании» М: МГИИТ, 2013. Кейтеринг как дополнительный бизнес



<p>Тема 3.5. Контроль качества услуг общественного питания</p>	<p>Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания: опрос и анкетирование исполнителей в сфере услуг общественного питания, оценка результатов опроса (анкетирования); опрос или интервьюирование потребителей услуг общественного питания, оценка результатов опроса (интервьюирования).</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 с. Жулидов, С.Б. The Restaurant Business : учеб. пособие / С.Б. Жулидов .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 .— (Special English for Universities, Colleges) .— I</p>
<p>Раздел 4 Деятельность по организации питания в организациях общественного питания Тема 4.1. Товароведение продовольственных товаров и продукции общественного питания</p>	<p>Классификация и характеристика основных видов продуктов питания: хлеб и хлебобулочные изделия; овощные, плодовые, ягодные, орехоплодные культуры; мясо; рыба, морепродукты; молочные продукты. Пищевая ценность продуктов.</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>Renne Talala. English for Restaurant Workers. Compass Publishing, 2008. – 95 pages Food И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Профект, 2007. -248 с. Unit 2</p>
<p>Тема 4.2. Физиология питания. Пищевые вещества и их значение</p>	<p>Общее понятие о физиологии питания. Роль пищи для организма человека. Понятие о пищевых веществах: белки, жиры, углеводы, витамины.</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>Петрашевская. Учебно-методическая разработка. «Иностранный язык для сферы профессиональной коммуникации. Организация обслуживания в общественном питании» М: МГИИТ, 2013.</p>



			Физиология питания.
Тема 4.3. Санитария и гигиена	Санитарные требования к оборудованию, инвентарю, посуде. Санитарные требования к устройству и содержанию помещений. Гигиена питания.	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 с. Book 2 Unit 15 Catrin E. Morris. Flash on English for Cooking, Catering & Reception. Eli, 2012. Unit 3
Тема 4.4. Организация снабжения и хранения пищевых продуктов	Особенности организации приемки и хранения продуктов. Гигиенические особенности условий и сроков хранения различных продуктов.	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 с. Book 2 Unit 14, 15
Тема 4.5. Подходы к организации питания различных групп населения	Энергетическая ценность пищи. Суточный рацион питания. Нормы и принципы рационального сбалансированного питания для различных групп населения. Понятие о лечебном и лечебно профилактическом питании. Составление меню.	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	С.А. Воробьева. Business English for Restaurants and Catering. М: Филоматис, 2006 – 268 с. Unit 7 Жулидов, С.Б. The Restaurant Business : учеб. пособие / С.Б. Жулидов .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 .— (Special English for Universities, Colleges) .



<p>Раздел 5 Культура питания народов мира Тема 5.1. Кухни и напитки народов мира</p>	<p>Традиции и культура питания народов мира. Рецепты национальных блюд различных стран мира, советы по приготовлению.</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>Catrin E. Morris. Flash on English for Cooking, Catering & Reception. Eli, 2012. Unit 8 И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Пропект, 2007. -248 с. Unit 11</p>
<p>Тема 5.2. Национальная кухня</p>	<p>Особенности русской национальной кухни. Традиции и культура питания. Рецепты основных блюд.</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Пропект, 2007. -248 с. Unit 15</p>
<p>Раздел 6 Трудоустройство в сфере общественного питания Тема 6.1. Обзор профессий в сфере общественного питания</p>	<p>Обзор профессий в сфере общественного питания: менеджер ресторана, метрдотель, хостесс, официант, младший официант, сомелье, бармен, шеф-повар, повар, рабочий кухни, работники гостинично-ресторанного комплекса. Личные характеристики, Должностные обязанности.</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>С.А. Воробьева. Business English for Restaurants and Catering. М: Филоматис, 2006 – 268 с. Unit 5 Catrin E. Morris. Flash on English for Cooking, Catering & Reception. Eli, 2012. Unit 2</p>
<p>Тема 6.2. Составление анкет, резюме, сопроводительных писем</p>	<p>Составление анкет, резюме, сопроводительных писем на иностранном</p>	<p>Письменное домашнее задание Сообщение по теме</p>	<p>Joanna Dolinska-Romanovicz & Dorota Nowakowska. How</p>



писем	языке. Требования к оформлению, структура и руководство для написания резюме и сопроводительных писем.		can I help you? Part 2. Wedawnictwo REA, 2010 – 196 c Unit 8 Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 c. Book 3 Unit 14
Тема 6.3. 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	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Joanna Dolinska-Romanovicz & Dorota Nowakowska. How can I help you? Part 2. Wedawnictwo REA, 2010 – 196 c Unit 8 Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 c. Book 3 Unit 14
Раздел 7 Основы сферы общественного питания Тема 7.1 Основы сферы общественного питания	Основные тенденции развития и особенности сферы общественного питания.	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Петрашевская. Учебно-методическая разработка. «Иностранный язык для сферы профессиональной коммуникации. Организация обслуживания в общественном питании» М: МГИИТ, 2013. Сфера общественного питания. Жулидов, С.Б. The Restaurant



			Business : учеб. пособие / С.Б. Жулидов .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 .— (Special English for Universities, Colleges) . Catrin E. Morris. Flash on English for Cooking, Catering & Reception. Eli, 2012. Unit 1
Раздел 8 Маркетинг в организациях общественного питания Тема 8.1. Дизайн и реклама в предприятиях общественного питания	Рекламно-информационная работа: издание проспектов, красочно оформленных меню, приглашений, информационных листов о проведении семейных обедов, праздничных вечеров, дегустаций блюд национальных кухонь, конференций потребителей и др. Маркетинговая схема открытия ресторана.	Письменное домашнее задание Сообщение по теме	Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing. 2011 – 114 с. Жулидов, С.Б. The Restaurant Business : учеб. пособие / С.Б. Жулидов .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 .— (Special English for Universities, Colleges) .— I

8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

а) основная литература

1. Гущина Т.М. Виды ресторанов, кафе, баров: учебное пособие - М:МГИИТ, 2012
2. Милостивая Т.И. Английский язык для сферы обслуживания. Учебное пособие. - М: МГИИТ, 2012
3. Милостивая Т.И. Английский язык для сферы общественного питания. Учебное пособие. – М:МГИИТ, 2012

б) дополнительная литература

1. С.А. Воробьева. Business English for Restaurants and Catering. М: Филоматис, 2006 – 268 с.
2. И.П. Агабекян. Английский язык для обслуживающего персонала: учебное пособие. –М.: ТК Велби, Изд-во Пропект, 2007. -248 с.



в) ресурсы сети «Интернет»

Аудио ресурсы

1. <http://www.rcq.org.au/> Restaurant and Catering Blog
2. <http://lenglish.com/tests/vocabulary+food+cooking+and+restaurant>
Упражнения на словарный запас по теме "Food, cooking and restaurant"
Аудиозаписи к учебникам и учебным пособиям
1. Joanna Dolinska-Romanovicz & Dorota Nowakowska. How can I help you?
Part 2.
2. Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering.
3. Anne Baude, Montserrat Iglesias, Anna Inesta. Ready to Order.

Видео ресурсы

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

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>

г) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Петрашевская Е.Г. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании». – М.: МГИИТ, 2015. – с.131

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	<ol style="list-style-type: none">1. Компьютеры с выходом в интернет2. Технические средства для прослушивания кассет и дисков	Мультимедийные средства используются для внедрения инноваций по дисциплине



	<ol style="list-style-type: none">3. Технические средства для просмотра видеокассет и DVD дисков4. Мультимедийный проектор5. Доска маркерная белая	
--	--	--

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Обучающие материалы:

www.macmillanenglish.com – интернет ресурс с практическими материалами для формирования и совершенствования всех видео-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. Учебники и интерактивные материалы



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

4. Поурочное планирование
- www.bitishcouncil.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

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 зачету

Раздел Организация обслуживания в организациях общественного питания

Тема 1. Организационная структура предприятий питания

1. What is the difference between the front of the house and the back of the house in the restaurant business?
2. What is the back of the house comprised of?
3. What areas can be found in the front of the house?
4. In what part of the restaurant do production people work?
5. What are production jobs?
6. What are people working in the dining room responsible for?

Тема 2. Организация труда производственного и обслуживающего персонала

1. What are the duties of the headwaiter?
2. What are the duties of the waiters?
3. What are responsibilities of the chef?
4. What do bussers do?
5. What are the duties of a kitchen hand?
6. What does a wine steward do?

Тема 3. Столовая посуда и приборы. Столовое белье

1. What equipment is needed for preparing food?
2. How do you lay the table for breakfast (lunch ... etc)?
3. Where do you put the knife, fork, spoon ... etc?
4. What is china? What is another name for china?
5. What is cutlery? What is another name for cutlery?
6. How do you call the special cutlery used for eating fish?
7. What do you call the spoon and fork used for eating most desserts?



8. What must the flatware be in line with?
9. What do we usually put in the middle of the table?
10. Where must the blades of all the knives face?

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

1. What does the word 'menu' mean?
2. How many courses are there in a modern menu?
3. What are starters?
4. Which course on a menu do guests usually choose first?
5. When are the entrées served?
6. What is the main course?
7. What are the main course dishes?
8. What is a dessert? What can be served for dessert?
9. When is coffee served?
10. What are the four basic types of menus?
11. What is a la carte menu?
12. What is table d'hôte menu?
13. What does carte du jour mean in English?
14. Where is a cycle menu usually used?
15. What types of cocktails do you know?
16. When are pre-dinner cocktails or aperitifs usually served?
17. What are pre-dinner cocktails made with?
18. When are creamy cocktails usually served? What are they made with?
19. How long cocktails served? What do they usually consist of?
20. What are sour cocktails made with?
21. How are shot cocktails served?
22. What are non-alcoholic cocktails made of? How are they served?

Тема 5. Организация обслуживания потребителей на предприятиях питания

Этикет общения по телефону:

1. Hello. May I speak to the headwaiter?
2. I'm afraid you've got the wrong number. What number were you calling?
3. Sorry the line is engaged/busy. Would you like to hold?
4. There is no reply. Could you call back later?
5. The manager isn't in at the moment. Will you leave a message?
6. What number are you calling from?
7. What number do you want in Moscow? What's the extension, please?
8. Who are you calling? I didn't catch the name. Will you spell it, please?
9. I've been disconnected. Could you help me?

Прием заявок на обслуживание по телефону:

1. Is this the Star restaurant?
2. Can I speak to the manager?
3. Can I book a table for this Friday evening?
4. There will be 12 people. Where can we sit?
5. What time does the band start playing?
6. When can we discuss the menu?
7. Shall I pay in advance or after the party?



8. How much in advance should I pay?
9. What's your address and phone number?

Типы обслуживания:

1. What types of services do you know?
2. What is buffet service?
3. Where are the counters with snacks and dishes placed in the buffet service?
4. Where are the desserts placed in the buffet service?
5. What is the waiter's role in the buffet service?
6. What is plate service?
7. What is silver service?
8. What is cafeteria service?
9. Where is cafeteria service used?
10. Where do the customers pay for the dishes in cafeteria service?

Способы приготовления пищи:

1. What are the four basic ways to cook food?
2. What is cooked by boiling?
3. What two methods of frying do you know?
4. What can be baked?
5. What do we usually roast?
6. What do we call frying when natural juices of the food are mixed with the fat or oil in the saucepan?
7. How are potato chips cooked?
8. How are beefsteaks cooked?
9. How are doughnuts cooked?

Способы решения конфликтных ситуаций:

1. What is the commonest customer's complaint?
2. What things make the customer angry?
3. What is the main reason for inefficient service?
4. Are all the customer's complaints justified?
5. What is the best way to handle a complaint?
6. How is better to deal with more complicated matters?

Перечень вопросов для дифференцированного зачета (7 семестр)

Menu planning

1. Why is planning of the menu important?
2. What should the menu planner know?
3. How are the foods usually classified according to their nutritial value?
4. Why should the modern menu planner be aware of calories?

Foodservice industry

1. What do restaurants and caterers provide?
2. What makes the restaurant and catering business one of the largest and fastest growing in the world?
3. What makes it so profitable?
4. Why is the foodservice industry labour-intensive?

Sanitation and Hygiene

1. What considerations are very important in the kitchen design?



2. Why is cleanliness a vital factor?
3. What do sanitation and safety require?
4. What is the best way to prevent accidents?

World Famous Cuisine

1. What are the most popular cuisines all over the world?
2. What is Italian cuisine famous for? Name some dishes and drinks.
3. What is typical for Latin-American cuisine?
4. What are the specialties of Japanese restaurants?

Working in Foodservice Industry

1. What categories of jobs are applied in the foodservice industry?
2. What is management personnel in charge of? What are management jobs?
3. What are production people responsible for? What are production jobs?
4. What are the tasks of merchandising personnel? What are merchandising jobs?

National Cuisine

1. What names of Russian dishes and liquors have become international?
2. What are typical Russian appetizers?
3. What are the names of Russian traditional soups?
4. What Russian dishes can guests order for the main course?

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. 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 соответствует уровню В1 и 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

Результаты (компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p><i>Освоенные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрировать интерес к будущей профессии - составлять анкеты, резюме на иностранном языке; - вести беседу с работодателем по поводу трудоустройства на иностранном языке. <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основные термины и понятия на иностранном языке по теме «Трудоустройство в сфере общественного питания»; - название профессий; - личные характеристики, должностные обязанности работников сферы общественного питания. - типичные вопросы на собеседовании. 	<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; - ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации	<p><i>Освоенные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать эффективность деятельности организации; - определять материально- 	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ:</p>



<p>общественного питания.</p>	<p>технические, сырьевые, трудовые и финансовые ресурсы организации, показатели их эффективного использования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять и использовать платежные документы при расчетах с потребителем; - распознавать виды валют; <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основные термины и понятия по теме «Расчеты с потребителем»; - современное состояние и перспективы развития общественного питания; - сущность и функции денег, денежное обращение; - валютно-финансовые операции: виды валют, валютный курс и рынок; - показатели эффективности обслуживания потребителей и их определение; - экономические показатели хозяйственной деятельности, оценка ее эффективности. 	<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; - ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
<p>ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.</p>	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; - определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; - регулировать конфликтные ситуации в организации. <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основные термины и понятия по темам «Организационная структура предприятий общественного питания», 	<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; - ролевое проигрывание



	<p>«Должностные характеристики персонала организаций общественного питания»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - классификация организаций общественного питания, их структура; - требования к обслуживающему персоналу; - особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов. 	<p>профессиональных ситуаций.</p>
<p>ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.</p>	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы (меню, карты вин, коктейлей) в процессе обслуживания; - составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей. <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основные термины и понятия на иностранном языке по теме «Меню. Карта вин. Коктейли»; - информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование. 	<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; - ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
<p>ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.</p>	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию; - подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации 	<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;



	<p>общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none">- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;- осуществлять расчет с посетителями;- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость). <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none">- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;- классификация услуг общественного питания;- этапы процесса обслуживания;- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;- характеристика методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к	<ul style="list-style-type: none">- контрольная работа;- домашние задания;- практические задания по работе с информацией, документами, литературой;- ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
--	--	---



	<p>проведению расчета с посетителями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение. 	
<p>ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.</p>	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать потребности в продукции и услугах общественного питания; - работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке; - участвовать в проведении маркетинговых исследований рынка, собирать и анализировать маркетинговую информацию; - разрабатывать анкеты и опросные листы. <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основные термины и понятия на иностранном языке по теме «Маркетинг и реклама в сфере общественного питания»; - особенности маркетинга услуг общественного питания; - средства и методы продвижения продукции и услуг общественного питания. 	<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; - ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
<p>ПК 3.2. Формировать спрос на услуги общественного питания, стимулировать их сбыт.</p>	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять, анализировать и формировать спрос на услуги общественного питания; - выбирать и применять маркетинговые коммуникации для формирования спроса на услуги общественного питания и стимулирования их сбыта. <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности жизненного цикла продукции и услуг 	<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



	общественного питания: этапы, маркетинговые мероприятия.	по работе с информацией, документами, литературой; - ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
ПК 3.3. Оценивать конкурентоспособность продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать, определять и анализировать показатели конкурентоспособности (качество, цену), учитывать их при анализе конкурентных преимуществ, делать выводы о конкурентоспособности организации . <p><i>усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - критерии и показатели оценки конкурентоспособности продукции и услуг общественного питания, методики оценки. 	<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; <p>- ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.</p>
ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.	<p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль качества продукции и услуг в соответствии с требованиями нормативных документов; - контролировать соблюдение персоналом технологического процесса производства; - осуществлять контроль соблюдения санитарно-эпидемиологических требований к условиям производства, оборудованию, производственному персоналу, упаковке, транспортированию, хранению, реализации продукции общественного 	<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;



	<p>питания;</p> <ul style="list-style-type: none">- идентифицировать продовольственные товары, сырье, полуфабрикаты, продукцию общественного питания по ассортиментным характеристикам, оценивать их качество, устанавливать дефекты и определять градации качества;- контролировать условия и сроки хранения для обеспечения сохранности продовольственных товаров и сырья. <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none">- основные термины и понятия на иностранном языке по теме «Ассортимент продовольственных товаров. Условия и сроки хранения»;- критерии и показатели качества обслуживания- основные понятия в области контроля качества продукции и услуг;- классификация и ассортимент продукции общественного питания, правила оформления и отпуска, условия и сроки хранения продукции;- этапы технологического цикла, способы кулинарной обработки.	<ul style="list-style-type: none">- ролевое проигрывание профессиональных ситуаций.
--	--	---



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

В рабочую программу дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании 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	60	68
в том числе:				
- лекции				
- практические и семинарские занятия	188	60	60	68
Самостоятельная работа студентов - всего	119	14	83	22
в том числе:				
- письменные домашние задания	32	10	67	10
- творческая работа в форме презентации	6		8	4
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	4	2	4	4
- работа с литературой, источниками сети Интернет	4	2	4	4
- другие виды СРС				
Общая трудоемкость 307 часов	307	74	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.	Организация обслуживания в организациях общественного питания						



1.1	Организационная структура предприятий питания		8	2		2	10
1.2.	Организация труда производственного и обслуживающего персонала		4		2 К.р. № 1	2	6
1.3.	Столовая посуда и приборы. Столовое белье		4	2	2 К.р. № 2	2	6
1.4.	Информационное обеспечение процесса обслуживания		12	4	6 К.р. № 3 К.р. № 4 К.р. № 5	4	16
1.5	Организация обслуживания потребителей на предприятиях питания		32	4	2 к.р. № 6	4	36
	ИТОГО:		60	12	12/ 6 к.р.	14	74
6 семестр							
2.	Организация и технология обслуживания в барах, буфетах						
2.1.	Ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков		8	2		12	20
2.3.	Технология обслуживания в баре		12	2	2 К.р. № 7	12	24
3	Специальные виды услуг и формы обслуживания						
3.1.	Организация обслуживания приемов и		12	2		12	24



	банкетов						
3.2.	Услуги по организации питания в гостинице		12	2	2 К.р. № 8	12	24
3.3.	Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного, воздушного и водного транспорта		4			12	16
3.4.	Современные виды услуг и формы обслуживания		4			12	20
3.5.	Контроль качества услуг общественного питания		4	2		11	15
	зачет		4				
	ИТОГО:		60	10	4/ 2 к.р.	83	143
7 семестр							
4	Деятельность по организации питания в организациях общественного питания						
4.1	Товароведение продовольственных товаров и продукции общественного питания		8	2		2	10
4.2	Физиология питания. Пищевые вещества и их значение		8			2	10
4.3	Санитария и гигиена		4			2	6



4.4.	Организация снабжения и хранения пищевых продуктов		4	2		2	6
4.5.	Подходы к организации питания различных групп населения		8	2		2	10
6.2	Культура питания народов мира				2 К.р. № 9		
5.1.	Кухни и напитки народов мира		8	2		2	10
5.2.	Национальная кухня		8	2		2	10
6.	Трудоустройство в сфере общественного питания						
6.1.	Обзор профессий в сфере общественного питания		4		2 К.р. № 10	2	6
6.2.	Составление анкет, резюме, сопроводительных писем		4			2	6
6.3.	Собеседование по трудоустройству		4	2	2 К.р. № 11	2	6
7	Основы сферы общественного питания						
7.1	Основы сферы общественного питания		4	2	4 К.р. № 12 К.р. № 13	1	5
8	Маркетинг в организациях						



	общественног о питания						
8.1	Дизайн и реклама в предприятиях общественного питания		4	2		1	6
	ИТОГО:		68	16	10/5 к.р.	22	90
	Общая трудоемкость (час)		188	38	26/13 к.р.	119	307

Дополнения и изменения внес

Зав. кафедрой, 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