



УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом
Колледжа
Протокол №03
«05» февраля 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП 08. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена

по специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

год начала подготовки: 2020

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель		Новоселова Е.А.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППССЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Руководитель ОПОП 43.02.11 Гостиничный сервис		Варламова А.В.



СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16



1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации»

1.1. Область применения программы


Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалиста среднего звена: дисциплина входит в профессиональный цикл.

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

Осваиваемые компетенции:

№ п/п	Код формируемой компетенции	Наименование компетенции
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
3.	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
4.	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
5.	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
6.	ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
7.	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
8.	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
9.	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
10.	ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
11.	ПК 1.2	Бронировать и вести документацию.
12.	ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
13.	ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС 4
---	---	----------------------------------

14.	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
15.	ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
16.	ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
17.	ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
18.	ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
19.	ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
20.	ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
21.	ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
22.	ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
23.	ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
24.	ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке;
- составлять и осуществлять монологические высказывания по (презентации, выступления, инструктирование);
- вести деловую переписку на иностранном языке;
- составлять и оформлять документацию, характерную для гостиничного сервиса, на иностранном языке;
- составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;
- профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- пользоваться современными компьютерными переводческими программами;
- делать письменный перевод информации профессионального характера иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- лексический (2500 - 2900 лексических единиц) и грамматический минимум необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;

	<p style="text-align: center;">ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p style="text-align: center;">СМК РГУТИС 5</p>
--	--	---

- 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 рекламной услуги (продукта);
- правила пользования специальными терминологическими словарями;
- правила пользования электронными словарями.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 373 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 249 часов;
самостоятельной работы обучающегося 124 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	373
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	249
в том числе:	
лекции	-
лабораторные занятия	-
практические занятия	249
семинары	-
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	124
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Подготовка рефератов, эссе по темам, презентаций, составление диалогов, изучение лексического материала.	124
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета 4 семестр; Другие формы контроля 1,2,3 семестры.	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
7

	Написать письмо-обращение и письмо – ответ (ситуативная игра)		
	Представление презентационного материала « Thestructureofamodernhotel»		
	Отели - легенды (историческая справка)		
Тема 3. ОБЯЗАННОСТИ ПЕРСОНАЛА ОТЕЛЕЙ И ПРАВИЛА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ	Практические занятия		
	3.1 Должностные обязанности персонала гостиницы: генерального менеджера, администратора службы приема и размещения, агента по бронированию номеров, консьержа. Введение лексики.	2	2
	3.2 Должностные обязанности персонала гостиницы: посыльных, горничных, работников инженерной службы, персонала отдела общественного питания, отдела безопасности.	2	1
	3.3 Грамматический материал: глаголы в страдательном залоге	2	1
	3.4 Служба приёма и размещения, заполнение регистрационной формы	2	1
	3.5 Порядок регистрации и размещения гостей Лексический материал по теме.	2	1
	3.6 Грамматический материал: причастие настоящего времени и его функции в предложении.	2	2
	3.7 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.	2	1
	3.8 Грамматический материал: причастие прошедшего времени и его функции в предложении.	2	1
	3.9 Основные типы размещения: одноместное размещение, двухместное размещение с одной двухспальной кроватью, двухместное размещение с двумя односпальными кроватями, двухместное размещение с одной двухспальной кроватью и дополнительной кроватью, трехместное размещение, размещение на усмотрение гостиницы	2	1
3.10 Грамматический материал: неличные формы глагола.	2	1	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
8

	3.11 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.	2	1
	3.12 Виды тарифов: опубликованные и корпоративные. Стоимость услуг, тарифы и порядок их расчета. Размер и права на получение скидок.	2	1
	3.13 Этапы приема и размещения гостей (введение лексики и развитие навыков монологической речи).	2	2
	3.14 Регистрация гостя(введение и отработка лексики).	2	1
	3.15 Вселение в номер (введение и отработка лексики).	2	1
	Самостоятельная работа 3. Подготовка ситуативных рабочих диалогов по темам раздела.	14	
Тема 4. РАБОТА С ЖАЛОБАМИ. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ РАБОЧЕМ МЕСТЕ.	Практические занятия		
	4.1 Технологии работы с гостевыми жалобами. Основные подходы и принципы работы с жалобами. Рекламации. Компенсации. Ответы на жалобы. Деловая игра: «Способы разрешения конфликтов на рабочем месте. Нестандартные ситуации при работе службы приема и размещения гостей».	2	1
	4.2 Составление писем в ответ на жалобы, образцы писем. Обратная связь при работе с жалобами и рекламациями. Деловая переписка: Ответ на обращение гостя по вопросу некачественного обслуживания во время проживания.	2	2
Тема 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЬЕЗДА ГОСТЕЙ	Практические занятия		
	5.1 Выезд гостей. Процедура выписки гостя.	2	2
	5.2 Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте	2	3
	5.3 Порядок расчета за проживание туристскими ваучерами, экспресс-оплата	2	1
	5.4 Организация отъезда и проводов гостей.	2	1
	5.5 Работа о практике пребывания гостя	2	3
	Самостоятельная работа 5. Составление алгоритма выселения и выезда. Отработка речевых навыков.	14	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
9

	Написать жалобу от представителя турагентства		
	Написать письмо-ответ на жалобу гостя		
РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА			
Тема 6. ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЛОК ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА	Практические занятия.		
	6.1 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.	2	2
	6.2 Должностные обязанности персонала гостиницы: служба эксплуатации и обслуживания номерного фонда	2	3
	6.3 Грамматический материал: прямая и косвенная речь	2	1
	6.4 Типы номеров в отеле: стандартный, стандартный улучшенный, студия, совмещенные номера, семейный, полулюкс, люкс.	2	2
	6.5 Оборудование в номерах гостиниц. Оснащение гостиничного номера мебелью и инвентарем.	2	2
	6.6 Предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.	2	2
	6.7 Грамматический материал: правила перевода вопросительных предложений из прямой речи в косвенную.	2	2
	6.8 Классификация видов из окна номера.	2	3
	6.9 Грамматический материал: правила перевода отрицательных предложений из прямой речи в косвенную	2	1
	6.10 Организация службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда	2	
	6.11 Организация работы дежурных, горничных, уборщиц	2	2
	6.12 Взаимодействие службы с другими службами гостиницы	2	2
	6.13 Грамматический материал: неличные формы глагола.	2	2
	6.14 Технология выполнения различных видов уборочных работ.	2	2
6.15 Типы уборки: ежедневная текущая уборка, генеральная уборка, экспресс-уборка, уборка забронированных номеров.	2	3	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
10

	6.16 Бытовое обслуживание проживающих: срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей. Организация бельевого хозяйства гостиницы. Бельевой цикл	2	3
	6.17 Междугородняя и международная телефонная связь. Виды телефонных услуг и тарифов. Особенности расчётов за телефонные переговоры.	2	3
	6.18 Пользование общественным телефоном Бесплатные (беспешлинные) номера. Прием сообщений для отсутствующих гостей отеля.	2	2
	6.19 Организация хранения личных вещей проживающих. Правила пользования камерами хранения и депозитными ячейками.	2	1
	6.20 Правила и стандарты общения персонала с проживающими.	2	1
	6.21 Телефонный этикет. Композиционно-речевая специфика телефонного разговора на иностранном языке.	2	1
	6.22 Особенности организации обслуживания бизнес-туристов.	2	2
	6.23 Грамматика: времена английского языка	2	2
	6.24 Технологии работы с гостевыми жалобами. Основные подходы и принципы работы с жалобами. Рекламации. Компенсации. Арбитраж. Ответы на жалобы.	2	2
	6.25 Составление писем в ответ на жалобы, образцы писем. Обратная связь при работе с жалобами и рекламациями.	2	2
	Самостоятельная работа 6.	14	2
	Подготовка презентационного материала «Typesofroomsinhotels»		
	Подготовка ситуативных диалогов по темам раздела.		
РАЗДЕЛ 3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ			
ТЕМА 7. ВВЕДЕНИЕ ОСНОВНОГО ЛЕКСИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА	Практические занятия		
	7.1 Резервация столика в ресторане по телефону. Объяснение гостям ресторана о нехватке свободных мест. Рассадка гостей в ресторане	2	1
	7.2 Прием заказов на напитки и выполнение заказов. Прием заказов на еду. Сервировка стола. Оплата заказа. Проблема с кредитной картой.	2	1
Тема 8. ОБЯЗАННОСТИ ПЕРСОНАЛА	Практические занятия		
	8.1. Должностные обязанности персонала гостиницы: персонала отдела общественного	2	1



	питания		
	Грамматика: Конструкция (not) as...as, too, enough		
	8.2 Должностные обязанности персонала гостиницы: персонала отдела общественного питания (официант, горничная)	2	1
	8.3 Грамматика: местоимения (типы местоимений)	2	2
	8.4 Виды тарифов питания: завтрак (виды завтраков), полупансион, полный пансион, Какую посуду используют?	2	2
Тема 9. ТИПЫ И ВИДЫ ПИТАНИЯ	Практические занятия		
	9.1 Организация и обслуживание гостей по системе «Всё включено».	2	2
	9.2 Альтернативные виды питания: американский план, бермудский план	2	1
	9.3 Альтернативные виды питания: континентальный план, европейский план, модифицированный американский план.	2	1
	9.4 Принципы функционирования организацией питания в гостинице	2	2
	9.5 Отдел Food&Beverage	2	1
	9.6 Обслуживающий персонал и их функции.	2	2
	9.7 Виды предприятий питания и их особенности.	2	1
	9.8 Организация питания. Рестораны и бары.	2	1
	9.9. Типы ресторанов. Обслуживание гостей в зале ресторана.	2	1
	9.10 Организация питания на условиях полного пансиона, полупансиона	2	1
	9.11 Грамматика: словообразование	2	1
	9.12 Кейтеринг - обслуживание массовых мероприятий блюдами.	2	1
	9.13 Кейтеринг - обслуживание массовых мероприятий напитками.	2	1
	9.14 Выездное обслуживание и обслуживание на собственной базе.	2	2
	9.15 Обслуживание банкетов.	2	1
Самостоятельная работа 7.	13		
Подготовка ситуативных диалогов			
Практика составления меню			
Описание ресторана при отеле (подготовка презентационного материала)			



Тема 10. СЛУЖБА room-service	Практические занятия		
	10.1 Характеристика службы room-service. Особенности оснащения службы room-service.	2	1
	10.2 Услуги в номер. Прием сообщений для гостей.	2	2
	10.3 Обслуживание в номере гостиницы блюдами и напитками.	2	2
	10.4 Персонал отдела блюд и напитков, их должностные обязанности. Виды завтраков. Континентальный завтрак. Полный английский завтрак. Заказ напитков и еды	2	3
	10.5 Грамматика: Предложения условности.	2	1
	10.6 Помощь гостю при отправке посылки. Парковка машины гостя.	2	1
	10.7 Услуги прачечной отеля. Услуги горничной Обслуживание гостей в магазине подарков. Использование бизнес центра. Развлечения в номере. Использование бассейна, фитнес-центра.	2	3
Самостоятельная работа 8.	13		
Подготовка ситуативных диалогов			
РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ			
Тема 11. ВВЕДЕНИЕ ОСНОВНОГО ЛЕКСИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА	Практические занятия		
	11.1 Экскурсионные услуги отеля. Информация о ближайших ресторанах. Заказ такси и бесплатного транспорта для гостей.	2	2
	11.2 Организация конференций в отеле. (Тематическая лексика)	2	2
	11.3 Организационная структура современного отеля; вспомогательные и дополнительные службы	2	2
	11.4 Грамматический материал: глаголы в действительном и страдательном залоге	2	1
	11.5 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.	2	1
	11.6 Должностные обязанности персонала гостиницы: служба бронирования и продажи гостиничного продукта	2	2



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
13

11.7 Грамматический материал: прямая и косвенная речь	2	2
11.8 Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок резервирования мест и номеров в гостиницах.	2	2
11.9 Ведение необходимой документации: Правила заполнения бланков бронирования физических и юридических лиц, турагентств и операторов. Графики заезда. Карты движения номерного фонда.	2	1
11.10 Аннулирование или изменение заявок: Правила аннулирования бронирования. Внесение изменения в базу данных. Информирование потребителя	2	1
11.11 Виды заявок по бронированию. Каналы получения заявок. Технология и правила ведения телефонных переговоров.	2	1
11.12 Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	
11.13 Грамматический материал: правила перевода отрицательных предложений из прямой речи в косвенную.	2	1
11.14 Прием заявок. Разбор, регистрация и обработка заявок.	2	2
11.15 Роль и место организации продаж в сфере гостиничных услуг.	2	1
11.16 Особенности рекламной продукции гостиницы.	2	1
11.17 Изучение потребностей потребителя и выбор коммерческого подхода к организации гостиничных продаж.	2	1
11.18 Развитие навыков монологической речи (разговорная практика по всем пройденным темам)	2	1
11.19 Развитие грамматических навыков (повторение)	2	1
11.20 Развитие грамматических навыков	2	1
11.21 Предварительное бронирование по телефону. Прямое бронирование. Типы бронирования.	2	1
11.22 Функции информирования. Способы. Сопроводительная информация. Речевой этикет.	2	2
Самостоятельная работа 9.	14	
Подготовка ситуативных диалогов		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
14

	Подготовка презентационного материала «Рейтинг популярности ГУ»		
Тема 12. ФУНКЦИОНАЛ РАБОТНИКА СЛУЖБЫ	Практические занятия		
	12.1 Обеспечение комфортных условий проживания (доступ к гостю, сохранность личных вещей, услуги по требованию)	2	1
	12.2 Развитие навыков речи: ситуативные задачи	2	2
	12.3 Правила и практические пути разрешения экстренных и нестандартных ситуаций	2	2
	12.4 Развитие навыков речи: ситуативные задачи	2	3
	12.5 Информационное обеспечение работы службы бронирования и продажи гостиничных продуктов услуг.	2	1
	12.6 Особенности агентской деятельности и продажи гостиничного продукта на рынке гостиничных услуг.	2	1
	12.7 Процедуры и операции продаж гостиничного продукта	2	3
	12.8 Развитие навыков речи: ситуативные задачи	2	1
	12.9 Правила и стандарты общения персонала с клиентами	2	1
	12.10 Развитие навыков речи: ситуативные задачи	2	2
	12.11 Телефонный этикет.	2	3
	Самостоятельная работа 10.	14	
	Подготовка ситуативных диалогов		
Тема 13. ЭТИКЕТ	Практические занятия		
	13.1 Развитие навыков диалогической речи: телефонный разговор	1	1
	13.2 Композиционно-речевая специфика телефонного разговора на иностранном языке.	1	1
	13.3 Грамматика: правила согласования времен	1	1
	13.4 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).	1	1
	13.5 Практическое написание делового письма	1	2
	13.6 Требования к структуре и содержанию факса (некоторые сокращения, стандартизированная форма указания имени получателя, его адреса, номера факса, имени	1	2



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС
15

	отправителя, времени отправления сообщения и т.д.). Требования к структуре и содержанию e-mail сообщения (короткие абзацы, строчки до 75 знаков).		
	13.7 Тематическая лексика, терминология, аббревиатуры и сокращения, принятые в гостиничной индустрии	2	2
	13.8 Заполнение авиа и ж/д билетов, листа бронирования туристских услуг, ваучеров, счетов, квитанций и т.д.	1	3
	13.9 Грамматика: времена английского языка	2	1
	Итоговое занятие:		
	3 семестр – другие формы контроля	2	2
	4 семестр – другие формы контроля	2	
	5 семестр – другие формы контроля	2	
	6 семестр – дифференцированный зачет	2	
	ИТОГО:	373	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета иностранного языка.

Оборудование учебного кабинета: специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Доска. Набор учебно – наглядных пособий.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие / М.Ю. Семенова. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа <https://www.book.ru/book/917615>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/473487>

Дополнительные источники:

1. Английский язык : учеб. пособие / З.В. Маньковская. — М. : ИНФРА-М, 2017. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/672960>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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



Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">-вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке;-составлять и осуществлять монологические высказывания по (презентации, выступления, инструктирование);-вести деловую переписку на иностранном языке;- составлять и оформлять документацию, характерную для гостиничного сервиса, на иностранном языке;- составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;- профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;- пользоваться современными компьютерными переводческими программами;- делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык; <p>Обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- лексический (2500 - 2900 лексических единиц) и грамматический минимум необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на	<ul style="list-style-type: none">– Презентация индивидуальных и групповых домашних заданий.– Контрольная работа.– Реферат- сообщение по теме.– Презентация учебных проектов.– Изложение;– Диктант;– Тесты; - Ситуативные диалоги -Оценка самостоятельной работы обучающихся по лингвистическому анализу текстов различных стилей – Фронтальный опрос– Индивидуальный опрос– Работа по карточкам-заданиям– Тестирование по теме– Сообщение по теме– Контрольная работа– Итоговое тестирование– Дифференцированный зачет



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 рекламной услуги (продукта);
- правила пользования специальными терминологическими словарями;
- правила пользования электронными словарями.