

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

Директор филиала
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
в г. Махачкале
Ханбабаева З.М.
« 01 » 08 2017 г



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)
ОП.08. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ


основной образовательной программы среднего профессионального
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Рабданова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины «Иностранный язык (профессиональный)» предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис средних специальных учебных заведений.

Основные задачи курса «Иностранный язык» специальности 43.02.11 Гостиничный сервис:

1. Развитие и совершенствование знаний, приобретенных в средней школе по Программе базового курса английского языка на материале профессионально ориентированных текстов.

2. Совершенствование активных коммуникативных навыков (устная и письменная коммуникация) на основе текстов повседневного общения по тематике специальности.

3. Формирование и развитие навыков чтения источников.

4. Совершенствование и развитие системы речевых навыков (говорения, слушания, чтения и письма), достаточных для делового общения в повседневных ситуациях в профессиональной деятельности на базе английского языка.

Рабочая программа рассчитана на 306 часов аудиторной работы для базового уровня среднего профессионального образования.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

– базовую профессионально ориентированную лексику (объем 2500 – 2900 лексических единиц);

– основы общения на иностранном языке;

– основы делового языка по специальности;

– грамматический минимум, основные структуры и функции языка, необходимые для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке в повседневных ситуациях;

– правила написания писем, факсов, электронных сообщений, заполнения документов, связанных с профессией, на английском языке;

– технику перевода (со словарем) профессионально ориентированных текстов;

уметь:

– читать профессионально направленные тексты с максимальным извлечением необходимой информации из прочитанного;

– переводить со словарем профессионально ориентированные тексты;

– говорить на темы повседневной тематики в ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью;

– вести беседу – диалог профессиональной направленности на иностранном языке в повседневных ситуациях;

– писать деловые письма, факсы, электронные сообщения, заполнять документы, связанные с профессией.

Программа предполагает использование коммуникативных методов обучения иностранным языкам, широкое применение активных форм обучения, например, деловых игр, презентаций, ролевого представления телефонных и ситуативных диалогов, необходимых в профессиональной деятельности, а также работу с документами по специальности, например, чтение образцов документов, их заполнение, написание деловых писем, электронных сообщений, служебных записок и др.

При проведении практических занятий учебная группа может делиться на подгруппы численностью не менее 8 человек.

На занятиях рекомендуется использовать аудио- и видеоматериалы, периодические издания, наглядные пособия, рекламные материалы, компьютерные программы, Интернет, телепередачи, связанные с профессией.

Преподавателю предоставляется право вносить изменения в тематический план учебной дисциплины в соответствии с утвержденным рабочим учебным планом по

специальности.

Менеджер (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Структура проверки знаний по дисциплине «Английский язык» для специальности Гостиничный сервис:

Лексико-грамматический тест на базе повседневных профессионально ориентированных тем (III семестр)

Письменный зачет (IV семестр):

– лексико-грамматический тест на базе повседневных профессионально ориентированных тем (1 акад. час);

– заполнение документа или написание письма, факса, электронного сообщения или меморандума на английском языке (20 минут).

Лексико-грамматический тест на базе повседневных профессионально ориентированных тем (V семестр)

Устный экзамен (V семестр):

– чтение и перевод профессионально ориентированного текста и беседа по его содержанию (объем 600 – 800 знаков, время подготовки – 30 минут);

– беседа или устное высказывание по разговорной теме повседневной профессионально ориентированной тематики (10 – 15 распространенных предложений; 5 – 8 фраз диалогической речи).

Оценка:

«5» – «отлично», ставится за правильное понимание текста с использованием профессиональной лексики и базовых грамматических структур; за полное раскрытие устной темы, если при этом показаны хорошие навыки устной речи, знание лексики специальности и основных грамматических структур.

«4» – «хорошо», ставится за правильное понимание текста, кроме мелких подробностей, и пересказ его с незначительными ошибками, не мешающими понять содержание сказанного; за полное раскрытие устной темы, с незначительными ошибками.

«3» – «удовлетворительно», ставится за общее понимание содержания текста и

адекватные ответы на вопросы по тексту; за устное высказывание с неполным раскрытием темы и ошибками, не мешающими понять содержание сказанного;

«2» – «неудовлетворительно», ставится, если текст понят неправильно, ответы на вопросы были неадекватными; устная тема не раскрыта, ошибки не позволяют понять содержание сказанного.

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Всего</i>				
		3 семестр	4 семестр	5 семестр	6 семестр
Максимальная учебная	<i>373</i>	<i>116</i>	<i>92</i>	<i>96</i>	<i>69</i>

нагрузка (всего)					
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	249	64	68	72	45
в том числе:					
Теоретическое обучение	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>
Лабораторные и практические занятия	249	64	68	72	45
контрольные работы	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>
курсовая работа (проект)	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	124	52	24	24	24
в том числе:					
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>	<i>н/п</i>
<i>Реферат Домашняя работа Подготовка презентации</i>	124	52	24	24	24
<i>Формы промежуточной аттестации</i>		Контр. Работа	Контр. работа	Контр. работа	Диф. Зачет

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы практических занятий				Макс. нагрузка	Кол-во аудиторных часов	Самостоятельная работа
	Чтение	Устная речь	Письмо	Час	Всего	Час
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 1. Общие сведения о гостиничном хозяйстве				80	55	25
Тема 1.1.	Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения	Интервью с работником гостиничного сервиса	Визитная карточка	25	15	10
Тема 1.2.	Обслуживающий персонал гостиниц	Фразы согласия или несогласия	Реклама гостиниц, услуг	20	15	5
Тема 1.3.	Виды гостиничных помещений	Фразы делового общения. Жалобы (2)	Факсимильные и электронные сообщения (3)	35	25	10
Раздел 2. Организация службы приема и размещения потребителей услуг в гостинице				93	59	34
Тема 2.1.	Бронирование мест и номеров в гостинице	Телефонные разговоры. Бронирование номера	Факсимильные и электронные сообщения (1)	31	17	14
Тема 2.2.	Регистрация и размещение потребителей услуг в гостинице	Регистрация и в гостинице	Регистрационные формы	27	17	10
Тема 2.3.	Форма расчета с потребителям и услуг в гостинице	Запрос информации об оплате	Образцы документов. Деловые письма	35	25	10
Раздел 3. Организация оказания услуг в гостинице				116	79	37
Тема 3.1.	Виды услуг, оказываемых в гостинице	Деловые переговоры	Образцы документов. Деловые письма (1)	21	10	11
Тема 3.2.	Организация питания в гостинице	Фразы делового общения. Заказ блюд. Жалобы в ресторане	Факсимильные и электронные сообщения Меню	30	20	10
Тема 3.3.	Организация досуга в	Информация об услугах.	Факсимильное	25	20	5

	гостинице	Презентация гостиницы	сообщение			
Тема 3.4.	Организация услуг при проведении деловых мероприятий в гостинице	Фразы делового общения.	Факсимильное сообщение. Деловая переписка.	40	29	11
Раздел 4. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса				84	56	28
Тема 4.1.	Рассмотрение претензий потребителей услуг	Телефонный разговор	Буклеты и рекламные материалы. Электронные сообщения	25	17	8
Тема 4.2.	Деловая переписка в сфере гостиничного сервиса	Телефонный разговор (3). Условия оплаты	Бланки и другие документы по теме	29	19	10
Тема 4.3.	Перспективы профессии	Собеседование о приёме на работу	Письмо – заявление о приёме на работу. Резюме (CV)	30	20	10
Всего по дисциплине:				373	249	124

Лексический минимум

Тематика

1. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.
2. Обслуживающий персонал гостиниц
3. Виды гостиничных помещений.
4. Бронирование мест и номеров в гостинице.
5. Регистрация и размещение потребителей услуг в гостинице.
6. Форма расчета с потребителями услуг в гостинице.
7. Виды услуг, оказываемых в гостинице.
8. Организация питания в гостинице.
9. Организация досуга в гостинице.
10. Организация услуг при проведении деловых мероприятий в гостинице.
11. Рассмотрение претензий потребителей услуг.
12. Деловая переписка в сфере гостиничного сервиса.
13. Перспективы профессии.

Грамматический минимум

1. Структура английского предложения:
 - повествовательное;
 - повелительное;
 - вопросительное;
 - отрицательное;
 - условные предложения.
2. Артикли:
 - определенный;
 - неопределенный;
 - отсутствие артиклей.
3. Глагол:
 - глагол to be;
 - глагол to have;
 - модальные глаголы;
 - видовременные формы глагола (Present, Past, Future; Indefinite, Continuous, Perfect);
 - пассивный залог;
 - согласование времен; прямая/косвенная речь;
 - неличные формы глагола:
 - инфинитив и инфинитивные обороты;
 - причастие настоящего времени и причастные обороты;
 - причастие прошедшего времени и причастные обороты.
4. Числительные.
5. Местоимения.
6. Прилагательные: образование; степени сравнения.
7. Наречия: образование; степени сравнения.
8. Предлоги.
9. Союзы.

10. Словообразование:

- приставки;
- суффиксы существительных, прилагательных, глаголов.

Коммуникативные ситуации

1. Интервью с работником сферы гостиничного сервиса.
2. Реклама гостиниц/услуг.
3. Телефонные разговоры: бронирование, подтверждение и др.
4. Бронирование номеров.
5. Изменение планов, отмена брони.
6. Деловые письма. Факсы. Электронные сообщения.
7. Описание гостиниц и их услуг.
8. Оформление в гостиницу.
9. Устройство на работу: резюме, интервью.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Общие сведения о гостиничном хозяйстве

Тема 1.1. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения

Студент должен:

– об общепринятых правилах написания рекламных объявлений;

знать:

– лексику по теме (виды гостиниц, местоположение гостиниц, услуги в гостинице);
– общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

– понять и передать по-русски содержание профессионально ориентированного текста;
– составить диалог по теме занятия;
– составить визитную карточку;
– повторить **грамматические темы**: порядок слов в английском предложении; глагол to be; личные местоимения; настоящее неопределенное время и настоящее продолженное время (the Present Indefinite Tense, the Present Continuous Tense); наречия частотности.

Чтение: Гостиничный сервис: определение гостиничного сервиса и понятие гостиница. Национальности и языки. Классификация гостиниц. Категории потребителей гостиничных услуг. Характеристика гостиниц, мест проживания с указанием расположения, количества номеров, их оснащения и т.д. Возможности для отдыха, развлечения, занятия спортом, организация досуга в гостинице.

Устная речь: Интервью с работником сферы гостиничного сервиса: встреча, знакомство, профессии, приветствия, благодарности, прощание, формы обращения.

Письмо: Визитная карточка. Образцы визитных карточек.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Интервью с работниками гостиничного сервиса».

Подготовить сообщение по теме: «Типы гостиничных предприятий».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики.

Тема 1.2. Обслуживающий персонал гостиниц

Студент должен:

иметь представление:

знать:

– лексику по теме (обслуживающий персонал);
– знать и уметь применить общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

– понять и передать по-русски содержание специального текста;
– составить диалог по теме занятия;
– составить рекламу по теме занятия;

- повторить **грамматические темы**: глагол to have; вопросительные предложения; словообразование: суффиксы существительных, прилагательных, глаголов; приставки;
- рассказать о должностных обязанностях обслуживающего персонала.

Чтение: **Должностные обязанности обслуживающего персонала**: управляющий персонал, персонал на этажах, отдел размещения, служба питания, служба эксплуатации номерного фонда, служба бытовых и медицинских услуг, экскурсионное бюро, техническая служба. Профессии в сфере гостиничного сервиса: обязанности, рабочий день на работе, навыки, необходимые для различных профессий в сфере гостиничного сервиса.

Устная речь: **Фразы согласия или несогласия**.

Письмо: **Описание должностных обязанностей обслуживающего персонала гостиниц**.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Должностные обязанности обслуживающего персонала».

Подготовить сообщение по теме: «Обслуживающий персонал гостиниц».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики.

Тема 1.3. Виды гостиничных помещений

Студент должен:

знать:

– лексику по теме (классификация номеров, другие помещения для потребителей услуг)

уметь:

– понять и передать по-русски содержание профессионально ориентированного текста;

– составить диалог по теме занятия;

– повторить **грамматические темы**: глагол to be, указательные, возвратные местоимения.

Чтение: **Виды гостиничных помещений**: помещения гостиницы и их назначение. Оборудование номеров и их обслуживание.

Устная речь: **Фразы согласия или несогласия**.

Письмо: Описание видов гостиничных помещений.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Гостиничные помещения».

Подготовить сообщение по теме: «Оборудование номеров и их обслуживание».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Виды гостиничных помещений.

Раздел 2. Организация службы приема и размещение потребителей услуг в гостинице

Тема 2.1. Бронирование мест и номеров в гостинице

Студент должен:

иметь представление:

– о деловом этикете и правилах ведения телефонных разговоров;

– об аннотировании специальных текстов (выделение главной идеи, терминов и ключевых понятий специального текста);

знать:

- лексику по теме (бронирование мест);
- общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

- понять и передать по-русски содержание специального текста;
- составить диалог по теме занятия;
- написать факсимильное сообщение и/или электронное сообщение – запрос информации/ответ на запрос в соответствии с принятыми нормами (можно использовать компьютерные клише и шаблоны); заполнить бланк по теме занятия;
- принять участие в деловой игре (например, «Бронирование номера в гостинице»);
- составить аннотацию специального текста (по-русски и по-английски);
- повторить **грамматические темы**: модальные глаголы; причастие настоящего времени; союзы.

Чтение: Организация службы приема и размещение потребителей услуг в гостинице: факсимильные и электронные сообщения, Запросы информации и ответы на вопросы.

Устная речь: Бронирование номера: бронирование номеров и мест в гостинице по телефону, информация о наличии свободных мест, о стоимости проживания, об имеющихся дополнительных услугах.

Письмо: Факсы, электронные сообщения. Образцы сообщений. Письмо с информацией о бронировании; письмо, подтверждение информации; заполнение бланка при бронировании.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Бронирование мест», «Выяснение условий и цен».

Подготовить сообщение по теме: «Бронирование мест и номеров в гостинице».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Тема 2.2. Регистрация и размещение потребителей услуг в гостинице

Студент должен:

иметь представление:

- о заполнении бланка при регистрации;
- об аннотировании специальных текстов (выделение главной идеи, терминов и ключевых понятий специального текста);

знать:

- лексику по теме; дни недели, даты, время;
- общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;
- фразы вежливых просьб;
- фразы, применяемые в служебных записках;

уметь:

- составить диалог по теме занятия;
- понять и передать по-русски содержание специального текста;

- составить меморандум (служебную записку, объявление) в соответствии со специальностью;
- составить аннотацию специального текста (по-русски и по-английски);
- повторить **грамматические темы**: будущее время, the Present Indefinite Tense для обозначения будущего действия в расписаниях; специальные вопросы; отрицательные предложения; предлоги времени, места, направления; повелительное наклонение.

Чтение: Регистрация и размещение потребителей услуг в гостинице: описание службы размещения: регистрация, оформление.

Устная речь: Регистрация в гостиницу: расположение номеров; время, дата. Общение с потребителями гостиничных услуг при их регистрации и размещении в гостинице, информирование о правилах проживания в гостинице, о режиме работы служб гостиницы.

Письмо Заполнение соответствующих документов: образцы бланков, записок, объявлений.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Регистрация в гостинице», «Разъяснение правил проживания в гостинице».

Подготовить сообщение по теме: «Описание службы размещения».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Тема 2.3. Форма расчета с потребителями услуг в гостинице

Студент должен:

иметь представление:

- о работе с источниками по теме занятия;

знать:

- лексику по теме (оплачиваемые услуги, виды оплаты);
- общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

- понять и передать по-русски содержание специального текста;
- составить диалог по теме занятия;
- принять участие в деловой игре по устной теме занятия;
- повторить **грамматические темы**: числительные; будущее время (The Future Indefinite); The Present Continuous Tense для обозначения будущего действия (планов); модальные глаголы (would + like + to (глагол)/ существительное; would + rather (do)/ prefer to, could, should, ought to); предлоги времен.

Чтение: Форма расчета с потребителями услуг в гостинице: сведения о тарифах на услуги и порядок оплаты за оказанные услуги.

Устная речь: Запрос информации и ответ на запрос: о тарифах и услугах.

Письмо: Образцы документов: форма расчета.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Тарифы и услуги».

Подготовить сообщение по теме: «Форма расчета с потребителями услуг в гостинице».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Раздел 3. Организация оказания услуг в гостинице

Тема 3.1. Виды услуг, оказываемых в гостинице

Студент должен:

иметь представление:

- о составлении рекламных буклетов по теме занятия;
- об аннотировании специальных текстов (выделение главной идеи, терминов и ключевых понятий специального текста);

знать:

- лексику по теме (стандартные и дополнительные услуги);
- общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

- понять и передать по-русски содержание специального текста;
- представить гостиницу и услуги;
- составить аннотацию специального текста (по-русски и по-английски);
- повторить **грамматические темы**: артикли: определенный, неопределенный, отсутствие артикля; степени сравнения прилагательных; структура to be going to (о планах).

Чтение: **Виды услуг, оказываемых в гостинице:** сведения об услугах, оказываемых в гостиницах, в том числе дополнительных (бытовые, медицинские, наличие международного телефона, пункта обмена валют, наличие парковки для автомобиля); цены и скидки; развитие гостиничного бизнеса.

Устная речь: **Реклама услуг:** прием заказов на оформление различных услуг.

Письмо: **Электронное сообщение:** описание гостиницы и услуг. Образцы буклетов о гостиницах. Символы, обозначающие услуги в гостинице.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Презентация видов услуг в гостинице», «Прием заказов».

Подготовить сообщение по теме: «Развитие гостиничного бизнеса».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Тема 3.2. Организация питания в гостинице

Студент должен:

иметь представление:

- о деловом этикете;

знать:

- лексику по теме (службы питания в гостинице);
- общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

- понять и передать по-русски содержание специального текста;
- составить диалог по теме занятия;
- написать факсимильное сообщение и (или) электронное сообщение в соответствии с принятыми нормами (можно использовать компьютерные клише и шаблоны);

– повторить **грамматическую тему**: видовременные формы глагола в английском языке (обобщение пройденного материала).

Чтение: **Организация питания в гостинице**: характеристика служб питания в гостинице - виды ресторанов, кафе, баров; меню; национальные кухни; виды продуктов и их приготовление. Этикет за столом.

Устная речь: **Заказ блюд**: Объяснение, из чего состоит блюдо и (или) как его приготовить. Жалобы в ресторане.

Письмо: Составление меню.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Заказ блюд», «Жалобы клиентов», «Приготовление блюд».

Подготовить сообщение по теме: «Этикет за столом», «Меню».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Тема 3.3. Организация досуга в гостинице

Студент должен:

иметь представление:

– об организации досуга;

знать:

– лексику по теме;

– общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

– понять и передать по-русски содержание специального текста;

– составить диалог по теме занятия;

– принять участие в деловой игре;

– написать факсимильное сообщение по теме занятия;

– повторить **грамматическую тему**: условные предложения (if/when-clauses).

Настоящее перфектное время с предлогами for/since.

Чтение: **Виды досуговых мероприятий**: осмотр достопримечательностей, туристические маршруты, автобусные маршруты города и прилегающей местности, виды спортивные услуги; автомобиль напрокат.

Устная речь: **Сообщение** информации о предоставляемых досуговых услугах. Объяснение направлений проезда.

Письмо: **Схема проезда**.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Туристические маршруты», «Экскурсии», «Автомобиль напрокат».

Подготовить сообщение по теме: «Организация досуга в гостинице».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Тема 3.4. Организация услуг при проведении деловых мероприятий в гостинице

Студент должен:

иметь представление:

- об аннотировании специальных текстов (выделение главной идеи, терминов и ключевых понятий специального текста);
- об оборудовании бизнес-центра и предоставлении других услуг для деловых людей

знать:

- лексику по теме;
- общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;
- фразы, применяемые в факсимильных сообщениях;

уметь:

- понять и передать по-русски содержание специального текста;
- составить диалог по теме занятия;
- принять участие в деловой игре по устной теме занятия;
- составить аннотацию специального текста (по-русски и по-английски);
- повторить **грамматическую тему**: Неличные формы глагола: причастие прошедшего времени. Исчисляемые и неисчисляемые существительные; much/many; (a) few/(a) little/ a lot (of); too + much(many)/ прилагательное/(not) enough.

Чтение: **Проведение и виды деловых мероприятий**: деловой центр и его оборудование, конференции в гостинице, виды собраний, подготовка к деловым мероприятиям.

Устная речь: **Сообщение** информации о предоставляемых услугах. Презентация гостиницы. Организация проведения деловых мероприятий в гостинице.

Письмо: **Факсимильное сообщение** – информация о возможностях бизнес-центра. Факс-запрос на проведение конференции в гостинице.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Организация и проведение конференций», «Организация услуг при проведении деловых мероприятий в гостинице».

Подготовить сообщение по теме: «Виды деловых мероприятий».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Раздел 4. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса

Тема 4.1. Рассмотрение претензий потребителей услуг

Студент должен:

иметь представление:

- об общепринятых правилах заполнения анкет и бланков и других документов по теме занятия;
- об аннотировании специальных текстов (выделение главной идеи, терминов и ключевых понятий специального текста);

знать:

- лексику по теме;
- общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

- понять и передать по-русски содержание специального текста;
- составить диалог по теме занятия;

- заполнить анкету или бланк в соответствии с темой занятия;
- составить аннотацию специального текста (по-русски и по-английски);
- повторить **грамматическую тему**: неличные формы глагола: инфинитив, причастие настоящего времени, причастие прошедшего времени и конструкции с ними; модальные глаголы предположения.

Чтение: Рассмотрение претензий потребителей услуг: поломки оборудования номера, плохое обслуживание.

Устная речь: Диалог: разбор жалоб потребителя услуг и принятие мер по разрешению конфликтных ситуаций.

Письмо: Материалы по теме занятия: оформление претензий.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Ответы на претензии потребителей», «Разбор жалоб», «Урегулирование конфликтных ситуаций».

Подготовить сообщение по теме: «Рассмотрение претензий потребителей услуг».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Тема 4.2. Деловая переписка в сфере гостиничного сервиса

Студент должен:

иметь представление:

- о документах по теме занятия;

знать:

- лексику по теме;
- общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

- понять и передать по-русски содержание специального текста;
- составить диалог по телефону по теме занятия;
- заполнить бланк по теме занятия в соответствии со специальностью;
- повторить **грамматическую тему**: прямая/косвенная речь; правило согласования времен.

Чтение: Образцы писем на иностранном языке.

Устная речь: Клише, используемые при деловом общении.

Письмо: Деловая переписка: бланки и другие документы по теме занятия. Образцы документов в соответствии со специальностью. Структура, схема, особенности и правила написания делового письма. Письмо-запрос, письмо-ответ на запрос, письмо-приглашение, письмо-благодарность.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Деловое общение».

Подготовить сообщение по теме: «Деловая переписка в сфере гостиничного сервиса».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики

Тема 4.5. Перспективы профессии

Студент должен:

иметь представление:

– об этикете собеседований;

знать:

– лексику по теме;

– общепринятые лексические обороты устной речи по теме занятия;

уметь:

– понять и передать по-русски содержание специального текста;

– составить резюме, заявление по теме занятия;

– принять участие в деловой игре по теме занятия в соответствии со специальностью;

– повторить **грамматическую тему**: условные предложения 2 типа (would).

Структура английского предложения: повествовательное, вопросительное, отрицательное.
Согласование времен; прямая/косвенная речь.

Чтение: **Перспективы профессии**: устройство на работу; умения и навыки, необходимые для работы, подготовка к собеседованию, содержание собеседования, правила поведения на собеседовании и написания резюме.

Устная речь: **Собеседование** о приеме на работу.

Письмо: **Письмо-заявление** о приеме на работу. Резюме (CV = Curriculum Vitae).
Образцы резюме: как принято в США, в Великобритании, в России.

Самостоятельная работа:

Составить диалоги: «Собеседование при приеме на работу», «Перспективы профессии».

Подготовить сообщение по теме: «Составление резюме», «Перспективы профессии».

Выполнить упражнения из учебника на закрепление лексики и грамматики.

ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ

Основная литература

- Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса.-М.:Издательский центр "Академия",2014.-144
- Н.Е.Королева. Английский язык сервиса и туризм.-М.: "Дашков и К".2014
- Жданова И.Ф. и др. Учебник английского языка для делового общения.-М.:Филоматис-2014
- Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 192 с
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=473487>

Дополнительная литература

- Бисько И.А. Организация обслуживания туристов =Tourism Service Organization:учебное пособие по англ.языку / И.А.Бисько и др.- М.:КНОРУС,2013.-190с.
- Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с
<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=465906>

СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ

Наглядные материалы:

- 1) журналы;
- 2) газеты;
- 3) компьютерные программы.

Технические средства:

- 1) телевизор;
- 2) видеомагнитофон;
- 3) компьютер.

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий. Итоговым контролем освоения обучающимися дисциплины «Психология общения» является **дифференцированный зачет**.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p style="text-align: center;">Умение</p> <ul style="list-style-type: none"> – чтение профессионально направленных текстов с максимальным извлечением необходимой информации из прочитанного; – переводить со словарем профессионально ориентированные тексты; – говорить на темы повседневной тематики в ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью; – вести беседу – диалог профессиональной направленности на иностранном языке в повседневных ситуациях; – писать деловые письма, факсы, электронные сообщения, заполнять документы, связанные с профессией. 	<p>Тестирование</p>
<p style="text-align: center;">Знание:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> – базовой профессионально ориентированной лексики (объем 2500 – 2900 лексических единиц); – основ общения на иностранном языке; – основ делового языка по специальности; – грамматического минимума, основные структуры и функции языка, необходимые для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке в повседневных ситуациях; – правил написания писем, факсов, электронных сообщений, заполнения документов, связанных с профессией, на английском языке; – техники перевода (со словарем) профессионально ориентированных текстов; 	<p>Тестирование</p>

