

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2020 16:48:50

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412d1c8ef06f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

МДК.01.02 «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело.

**Форма обучения очная
Учебный план 2021 года**

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Т.Г. Кузьменко

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

**МДК.01.02 «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело.

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Т.Г. Кузьменко

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

МДК.01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения»

1.1. Область применения программы:

Программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

является дисциплиной профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» и изучается в 4 семестре.

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда

уметь:

- планировать потребности в **Учебный план 2021** службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

1.4. Перечень формируемых компетенций.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **овладеть:**

Общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:
 42 академических часа, из них:
 36 академических часов – аудиторные занятия,
 6 академических часов – самостоятельная работа.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	СРС	
1	Тема 1. Моя будущая специальность - менеджер. Речевые формы профессионального общения.	4		2		2	Собеседование
2	Тема 2. Устройство на работу в гостиницу.	4		2			
3	Тема 3. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.	4		2			
4	Тема 4. Заезд гостей и регистрация.	4		2			
5	Тема 5. Работник службы приема и размещения, его функции.	4		2		2	Собеседование
6	Тема 6. Консьерж, его функции и обязанности.	4		2			
7	Тема 7. Менеджер гостиницы, его должностные обязанности.	4		2			
8	Тема 8. Служба горничных и посыльных, их функции и обязанности.	4		2			
9	Тема 9. Портье и кассир, их функции и обязанности.	4		2			
10	Тема 10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	4		2			
11	Тема 11. Виды гостиничных услуг.	4		2		2	Собеседование
12	Тема 12. Служба безопасности гостиницы.	4		2			
13	Тема 13. Качество обслуживания при приеме гостей.	4		2			
14	Тема 14. Недорогой отель и отель среднего класса, их особенности и характеристики.	4		2			
15	Тема 15. Дорогой отель и отель класса «люкс», их особенности	4		4			
16	Тема 16. Выезд из гостиницы: освобождение номера. Оплата услуг.	4		2			
17	Тема 17. Конфликтные ситуации и их разрешения. Выписка гостя.	4		2			
	ИТОГО:			36		6	Диффер. зачет

2.2. Наименование и краткое содержание лекций.

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ.

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1.	Тема 1. Моя будущая специальность - менеджер. Речевые формы профессионального общения. Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		2
2.	Тема 2. Устройство на работу в гостиницу. Виды интервью для устройства на работу. Составление диалогов по теме. Отработка лексики и грамматики.	Семинар- круглый стол	2
3.	Тема 3. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Правила этикета при деловых встречах. Клише и выражения разговорной речи.		2
4.	Тема 4. Заезд гостей и регистрация. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста "The Front Desk of the Hotel". Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.		2
5.	Тема 5. Работник службы приема и размещения, его функции. Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		2
6.	Тема 6. Консьерж, его функции и обязанности. Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.		2
7.	Тема 7. Менеджер гостиницы, его должностные обязанности. Лексика по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Развитие навыков устной речи. Работа с диалогами. Составление монологов и диалогов по теме.		2
8.	Тема 8. Служба горничных и посыльных, их функции и обязанности. Тематическая лексика. Лексико-грамматические упражнения. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов.	Семинар- круглый стол	2
9.	Тема 9. Портье и кассир, их функции и обязанности. Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов по теме. Выполнение упражнений с использованием лексики.		2
10.	Тема 10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Введение новой лексики. Изучение «Правил предоставления гостиничных услуг РФ». Работа с текстом. Составление монолога по теме.		2

11.	Тема. 11. Виды гостиничных услуг. Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление монологов по теме. Выполнение упражнений с использованием лексики.	Семинар- круглый стол	2
12.	Тема. 12. Служба безопасности гостиницы. Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление монологов по теме. Выполнение упражнений с использованием лексики.		2
13.	Тема. 13. Качество обслуживания при приеме гостей. Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление монологов по теме. Выполнение упражнений с использованием лексики.		2
14.	Тема 14. Недорогой отель и отель среднего класса, их особенности и характеристики. Тематическая лексика. Лексико-грамматические упражнения. Работа с текстом. Составление монологов по теме.		2
15.	Тема 15. Дорогой отель и отель класса «люкс», их особенности. 1.Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление монологов по теме. 2.Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.		2 2
16.	Тема 16. Выезд из гостиницы: освобождение номера. Оплата услуг. Введение новой лексики. Работа со счетами гостей. Работа с текстом. Выписка гостя. Выполнение упражнений с использованием лексики.	семинар -круглый стол	2
17.	Тема 17. Конфликтные ситуации и их разрешения. Выписка гостя. Введение новой лексики. Работа с текстом. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов. Организовывать отъезд и проводы гостей. Выполнение упражнений с использованием лексики.		2
	Итого:		36

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Часы
1.	Тема 1. Моя будущая специальность - менеджер. Речевые формы профессионального общения. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.	собеседование	2
2.	Тема 5. Работник службы приема и размещения, его функции. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.	собеседование	2
3.	Тема. 11. Виды гостиничных услуг. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.	собеседование	2
	Итого:		6

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В 4 семестре – дифференцированный зачет

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Английский язык : учебное пособие для СПО / М. А. Волкова, Е. Ю. Клепко, Т. А. Кузьмина [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2019. — 113 с. — ISBN 978-5-4488-0356-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86190.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Беликова, Е. В. Английский язык : учебное пособие для СПО / Е. В. Беликова. — Саратов : Научная книга, 2019. — 191 с. — ISBN 978-5-9758-1889-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87072.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с. — ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87787.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Беляева, И. В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие для СПО / И. В. Беляева, Е. Ю. Нестеренко, Т. И. Сорогина ; под редакцией Е. Г. Соболевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-4488-0409-0, 978-5-7996-2848-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87805.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Раптанова И.Н. English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Раптанова, К.Г. Чапалда. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 119 с. — 978-5-7410-1520-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69881.html>

4.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания для практических занятий.
2. Методические указания для самостоятельной работы.

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. Wikipedia, Google, Яндекс - информационный портал
2. www.english.language.ru – сайт для изучающих английский язык
3. www.macmillan.ru - каталог учебных пособий, словарей и мультимедийной продукции для изучающих английский язык
4. www.enhome.ru - изучение английского языка самостоятельно
5. www.study.ru - портал изучения иностранных языков

4.2. Программное обеспечение:

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения:

Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013., «Диалог Nibelung» версия 3.8.1.1.

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: **кабинет иностранного языка,**

комплект учебной мебели на 12 посадочных мест, доска, учебные наглядные пособия.

Стол компьютерный – 12 шт., компьютеры – 12 шт., стол мультимедийный.

Мультимедийное оборудование: компьютер в сборе, проектор, экран настенный, принтер.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета: комплект учебной мебели на 11 посадочных мест, компьютеры в сборе 11 шт.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, собеседования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, владение)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
В результате освоения профессионального модуля студент должен: иметь практический опыт в: - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. знать: - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема и размещения. уметь: - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и	Собеседование	ОК 01-ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 11 ПК 1.1 – 1.3

<p>размещения; - контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</p>		
--	--	--