ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

УТВЕРЖДАЮ

Директор института СПО

/ М.А. Харламова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО:

Учебная дисциплина МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж входит в перечень профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Рабочая программа разработана на кафедре иностранных языков и методики их преподавания.

Разработчик(и) рабочей программы: к.п.н., доцент Осипова Н.В.

Рецензент: к.ф.н., доцент Лаврищева Е.В.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности *43.02.14 Гостиничное дело*.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» (МДК.04.02) входит в перечень профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учетом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
- принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

Иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

б) профессиональных (ПК):

ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 38 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 38 часа;
самостоятельной работы обучающегося -.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**38**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**38**
в том числе:	
лекционные занятия	**-**
лабораторные занятия	**-**
практические занятия	**38**
контрольные работы	**-**
курсовая работа (проект)	**-**
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**-**
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	**-**
Индивидуальные задачи, конспекты, тесты, расчетно-графические работы	**-**
Промежуточная аттестация в форме: ***дифференцированный зачет***	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		
Тема 1 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на иностранном языке	**Содержание учебного материала**	**18**	**1,2,3**
	Практические занятия		
	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	2	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	2	
	Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	2	
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	
	Создание благорасположения (гудвилл).	2	
	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на иностранном языке	2	
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2	
	Процедура бронирования.	2	
	Изучение лексического материала по теме. Повторение грамматики: Настоящее простое время Упражнения подстановочного характера и на трансформацию. Инсценирование диалогов Монологические высказывания по теме. Аудирование по теме. Работа с текстом. Диалоги: - иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; - иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; - представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; - представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; - представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; - представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.		
	Самостоятельная работа обучающихся		

	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		
Тема 2.1 Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на иностранном языке	**Содержание учебного материала**	**8**	**2,3**
	Практические занятия		
	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на иностранном языке.	2	
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.	2	
	Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2	
	Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	2	
	Изучение лексического материала по теме. Повторение грамматики: Настоящее простое время Упражнения подстановочного характера и на трансформацию. Инсценирование диалогов Монологические высказывания по теме. Аудирование по теме. Работа с текстом. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера; выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.		
	Самостоятельная работа обучающихся		

	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	**10**	
Тема 3.1 Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	**Содержание учебного материала**		**2,3**
	Практические занятия		
	Ведение переписки, служебной документации на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2	
	Ведение коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2	
	Ведение переписки на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2	
	Ведение служебной документации на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2	
	Ведение коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2	
	Изучение лексического материала по теме. Повторение грамматики: Настоящее простое время Упражнения подстановочного характера и на трансформацию. Инсценирование диалогов Монологические высказывания по теме. Аудирование по теме. Работа с текстом. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Дифференцированный зачет		**2**	**3**
Всего:		**38**	

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также примерная тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается примерная тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой *). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками **).*

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

Для реализации программы учебной дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

- интерактивная доска (учебная доска),
- технические средствами обучения:
- мультимедийное оборудование.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;

– принтер лазерный;
– сканер;
– телефон;
– подключение к глобальной сети Интернет.

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

3.4. Перечень источников, необходимых для освоения дисциплины. Методические материалы.

Основные источники:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В. Ишимцева
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"

3. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
4. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

Дополнительные источники:

1. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
2. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.–М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/
3. http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/
4. http://prohotel.ru/

Интернет-ресурсы

1. http://www.travelmole.com
2. http://www.hotelnews.ru
3. http://www.stonef.ru/history.htm
4. http://all-hotels.ru
5. http://www.amadeus.ru
6. http://www.gaomoskva.ru
7. http://www.hotelsinfoclub.ru/archive

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и 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 по учебной дисциплине	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	ПК 4.1. ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	ПК 4.2. ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	ПК 4.3. ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на _____/_____ уч. год.
Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры_____
протокол № _____ от «___»_____20__г.
Зав. кафедрой: _____ / _____