

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры Менеджмента
в индустрии гостеприимства
Протокол от «04» сентября 2017г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.1.1 АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В МЕНЕДЖМЕНТЕ

направление подготовки
38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2018

Москва, 2017 г.

Авторы–составители:

Заворина Е.Г.

Заведующая кафедрой
Менеджмента в индустрии
гостеприимства, к.э.н., доцент

И.В. Гончарова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.1.1 «АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В МЕНЕДЖМЕНТЕ» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2.1.2	Достижение взаимопонимания в поликультурном мире, способность вести диалог с другими людьми на родном и иностранном языках; способность осуществлять деловую коммуникацию на иностранном языке в деловой среде

ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде	ПК-2.2.1	Достижение взаимопонимания в поликультурном мире, способность вести диалог с другими людьми на родном и иностранном языках; способность осуществлять деловую коммуникацию на иностранном языке в деловой среде
------	---	----------	--

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.1.1«АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В МЕНЕДЖМЕНТЕ» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-2.1.2 ПК-2.2.1	<p>на уровне знаний: интонационные модели иностранного (английского) языка, а также правила чтения текстов; основные грамматические явления в объеме, необходимом для общения во всех видах речевой деятельности; правила речевого этикета; основы морфологии и синтаксиса иностранного (английского) языка</p> <p>на уровне умений: свободно выражать свои мысли, адекватно используя разнообразные языковые средства с целью выделения релевантной информации; читать оригинальную литературу по специальности на английском языке для получения необходимой информации</p> <p>на уровне навыков: всеми видами речевой деятельности на английском языке (чтение, говорение, письмо, аудирование); основными навыками грамматического, синтаксического и морфологического анализа, обработки лексикографической информации; английским языком в объеме, необходимом для возможности получения специальной (профессиональной) информации из зарубежных источников</p>

2. **Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	Объем дисциплины, час.		
	Всего	Семестр	
		5	6
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	102	54	48
лекционного типа (Л)			
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)	102	54	48
Самостоятельная работа обучающихся (СР)	114	54	60

Промежуточная аттестация	форма	Зачет с оценкой/ Зачет с оценкой	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		216/6	108/3	108/3

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.1.1 «АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В МЕНЕДЖМЕНТЕ» изучается в 5 и 6 семестрах очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 6 зачетных единиц (216 часов).

Содержание дисциплины Б1.В.ДВ.1.1 «АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В МЕНЕДЖМЕНТЕ» опирается на содержание дисциплины Б1.Б.2 «Иностранный язык» и выступает опорой для прохождения: исследовательской работы, преддипломной практики.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Лек	Лаб	Пр		
5 семестр							
Тема 1	Структура гостиницы. Описание услуг предприятия.	36			18	18	О, ДЗ, Т
Тема 2	Front Office. Бронирование. Регистрация и расчет гостей.	36			18	18	О, ДЗ, Т
Тема 3	Обслуживание в номерах.	36			18	18	О, ДЗ, Т
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего:		108			54	54	

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Лек	Лаб	Пр		
6 семестр							
Тема 4	Организация банкетного обслуживания и конференций.	36			16	20	О, ДЗ, Т
Тема 5	Работа с клиентами. Разрешение конфликтных ситуаций и жалоб.	36			16	20	О, ДЗ, Т

Тема 6	Обслуживание в ресторане.	36			16	20	О, ДЗ, Т
Промежуточная аттестация							Зачет с оценкой
Всего:		108			48	60	

Примечание:

** Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), домашнее задание (ДЗ), тестирование (Т).*

Содержание дисциплины

Тема 1. Структура гостиницы. Описание услуг предприятия.

Структура компании. Отделы гостиницы. Описание основных услуг гостиничного предприятия. Корпоративная культура. Описание структуры реальной организации.

Тема 2. Front Office. Бронирование. Регистрация и расчет гостей.

Изучение основных видов бронирования. Регистрация и расчет гостей.

Тема 3. Обслуживание в номерах.

Терминология по обозначенной теме. Описание услуг, предоставляемых отелем.

Тема 4. Организация банкетного обслуживания и конференций.

Особенности организации банкетного обслуживания и конференций. Проведение переговоров о заключении сделки между компаниями.

Тема 5. Работа с клиентами. Разрешение конфликтных ситуаций и жалоб.

Организация работы с гостями, контроль качества. Помощь в организации программы посещения культурно-исторических мест. Работа с жалобами клиентов; оптимизация процесса обслуживания клиентов.

Тема 6. Обслуживание в ресторане.

Терминология по обозначенной теме. Описание блюд, оформление заказа.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.1.1 «АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В МЕНЕДЖМЕНТЕ» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий семинарского типа:

- используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации; использование аудио- и видеозаписей на изучаемом языке; раздаточных материалов;
- опрос;
- грамматический тест;
- домашнее задание;
- контрольная работа.

- при проведении промежуточной аттестации:

ответ на вопросы билета и практическое задание.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в виде устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Фонд оценочных средств

Входной контроль знаний для работников отдела F&B

1. Устное собеседование с работником

Вы умеете/ не умеете выполнять следующие обязанности, общаясь по-английски	1. Описать рестораны отеля и услуги	+ -
	2. Принять заказ по телефону	
	3. Рассадить гостей в ресторане	
	4. Принять заказ	
	5. Посоветовать блюда, разъяснить меню	
	6. Объяснить процесс приготовления блюда	
	7. Разрешить конфликтную ситуацию и жалобу гостя	
	8. Рассчитать гостей	
	9. Принять заказ на банкетное обслуживание	
Вы знаете названия следующих групп продуктов и блюд по-английски (назовите их)		
	1. овощи	
	2. фрукты	
	3. закуски	
	4. мясо, птица, дичь	
	5. рыба	
	6. супы	
	7. десерты	
	8. хлебобулочные изделия	
	9. приправы и специи	
	10. напитки	
	11. названия приборов и посуды	
	12. основные кухонные операции (резать, жарить...)	
	13. свойства кулинарной продукции (кислый, острый...)	
	14. интерьер ресторана и бара	
Переведите на английский (Устно)		
	1. Следуйте за мной	
	2. Это недорогое фирменное блюдо	
	3. Я могу вам помочь?	
	4. Вы хотите столик у окна или в углу?	
	5. Столик на открытой веранде	
	6. Извините, этот столик не готов	
	7. У нас уютная атмосфера	

	8. Бесплатный десерт
	9. Это стоит попробовать
	10 Что вы выбрали?
	11 Курение здесь запрещено
	12 Лифт ха углом
	13 С вами все в порядке?
	14 Я очень сожалею о случившемся
	15 Желаю вам удачного дня

2. Письменный тест

1. There (be) _____two restaurants in our hotel.
2. I ____ (be) a waiter.
3. Mr. Brown ____ (be) our General Manager.
4. The tourists _____ (have) lunch now.
5. He always _____ (arrive) at 8 to the hotel.
6. The chief _____ (cook) at the moment.
7. _____ you (have) a table for two?
8. The fish _____ (be) raw.
9. There _____ (be) too much salt here.
10. The waiters _____ (be) busy now. They _____ (serve) guests.
11. My wife _____ (have) breakfast in the restaurant now.
12. He _____ (like) jasmine tea.
13. Indians _____ (not eat) garlic.
14. I _____ (not cook) now. I am having a rest.
15. The children (not like) hot milk.
16. _____ you (have) any tomatoes?
17. _____ you (boil) the potatoes now?
18. Where _____ (be) the cucumbers?
19. _____ you (put) any cream in this salad?
20. _____ he (smoke)?
21. Why _____ you (peel) potatoes?
22. How _____ you (cook) this dish?
23. When _____ your manager usually (come)?
24. _____ you (leave) now?
25. _____ the guests (enjoy) dinner now?
26. Разрешите мне представить нашего менеджера.
27. Этот ресторан большой.
28. У вас можно припарковаться?
29. Этот салат состоит из помидоров, огурцов и редиса.
30. Эти овощи сырые.
31. Он хороший официант.
32. Гости сейчас в ресторане.
33. Гости идут в ресторан.
34. Тебе нравится это блюдо?
35. Я не ем морковь.
36. Он не хочет этот салат.
37. Вы кладете перец в это блюдо?
38. Официанты приходят на работу в 8 часов.
39. Ресторан открывается в 7 часов.
40. Мне не нравится вареный лук.

**Образец тренировочного задания «Описание блюда»
Разработка карточек для описания блюд меню ресторана**

NAME OF THE DISH _____

INGREDIENTS _____

METHOD OF COOKING _____

ACCOMPANIMENT _____

CUSTOMER	WAITER
What is _____?	It's a sort of _____ It's _____
Could you describe me this dish? Could you tell me what _____ is?	It consists of _____ and Sliced _____ with some _____
How is it cooked?	It is fried in _____
Is there a lot of _____ in it? How much _____ is there in it? Is it too hot/spicy/fat/light? Is it healthy food? Is it a vegetarian dish?	There is much/little _____ in it Yes, it's quite hot. No, it isn't hot. Yes, sure No it isn't
Does it contain any _____? Is there any _____ in it?	It contains no/little/some/much _____ in it There is no/little/some/much _____ in it
What is it served with? What does it come with? Is there anything to go with? Does it come with a salad?	It is served with _____ It comes with _____ It is served on its own.
Is it too hot/spicy?	Yes, it's quite hot. No, it isn't hot/
Is it tasty/delicious?	It's very delicious It's our chief's special It's our new menu It's seasonal menu

NAME

HOT PEPPERS HOLOPENJU WITH CHEDDAR AND CREAM

INGREDIENTS

Hot Peppers Holopenju an gratin

METHOD OF COOKING

fry in deep fat


COMPANIMENT

serve with sour cream

CUSTOMER	WAITER
What's Hot Peppers Holopenju ?	It's a sort of appetizer
Could you explain me this dish? Could you tell me what _____ is?	It consists of sliced peppers dipped in an gratin and fried an gratin
How is it cooked?	It is fried in an gratin
Is there a lot of fat in it?	There is not much fat in it

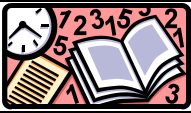
How much fat is there in it? Is it too hot/spicy/fat/light?	. No, it isn't hot.
Is it healthy food? Is it a vegetarian dish?	No it isn't Yes, it is
Does it contain any garlic? Do you put any flour in it?	It contains no garlic in it No, we don't put any flour
What is it served with? What does it come with? Is there anything to go with?	It is served with sour cream
Is it too hot/spicy?	No, it isn't hot
Is it tasty/delicious?	It's very delicious It's our new menu

Образец тренировочного задания «Giving information to the guests»

	What resources do you have at your unit to give customers accurate and appropriate information?
1.1.1.1.1 Maps	<p>Maps show routes, physical features and prominent places. Maps required by guests include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Local maps • Travel maps <p>Local and travel maps are obtainable from local travel agents and can also be purchased from bookshops. It is a good idea to keep a small stock of local fold-up maps for sale at reception.</p> <p>Some maps are available on the internet. If they are not available in hard copy, these may be searched and printed out for the guest.</p> <p>Alternatively, a list of the relevant web-sites may be given to guests if they wish to access the information themselves and if they have internet access.</p>
1.1.1.1.2 Timetables	<ul style="list-style-type: none"> • Timetables include lists of times at which events are scheduled to take place. The following timetables can be obtained from the Local Tourism Board: • Bus timetables and routes • Tour schedules • National airline timetables (also available directly from the relevant airlines) • Plays and local current events
1.1.1.1.3 Directories	<p>Directories contain listings (alphabetically or thematically) of individuals or organisations and their relevant contact details (telephone numbers, fax numbers and addresses). These include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Local and national telephone directories • Yellow pages • Telephone indexes <p>Local and national telephone directories, including the yellow pages, are obtainable from the local post office. Local directories are available in</p>

	<p>the guest's room, but it is a good idea to have a few copies of these at reception.</p> <p>Telephone indexes containing hotel extension numbers (e.g. room service, guest information etc) are available in guests' rooms next to the telephone. Front desk staff may use and update a telephone index with frequently used numbers.</p>
1.1.1.1.4 Guides	<p>Guides are books or magazines that contain essential information e.g. television and entertainment guides. A guide may also refer to a person who conducts travel tours.</p> <p>Guests may require the following include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Local entertainment guides • Travel guides (books and magazines) • Tourist guides <p>Travel guides (books and magazines) may be obtained from local travel agencies and bookshops.</p> <p>Guests may hire a travel guide for the day through one of the local travel agents or the local Tourism Board.</p>
1.1.1.1.5 Organisations contacted by telephone	<p>Telephone numbers may be contacted via local/regional/national telephone information services e.g. 1023 and 10118</p> <p>A list of popular organisations and their telephone numbers may be provided in the form of a leaflet or e-mailed to enquiring guests. For example, Computicket telephone bookings, airline enquiry and booking numbers etc.</p>

1.2 Maintaining Information Displays

	<p>What information have you noticed on display in your establishment?</p>
1.2.1.1.1 Supplies and updated information	<p>It is important that supplies and displays of customer information are well-maintained and current, as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> • There should always be adequate supplies of brochures, local information guides, etc. displayed in the hotel lobby or front desk, and obtain replacements when necessary. • Maintain a comprehensive information file at the Front Desk / Porters, and add current/fresh information in the form of brochures, cuttings from newspapers or magazines, etc. • Keep a current copy of any "What's On" guides that may appear in the local newspapers. • Always replace telephone directories and other sources of information in allocated places so that they are always available to colleagues. • Take care not to damage these sources of information by always ensuring that they are properly closed.



What information is *always* on display in your establishment?
What information is *currently* on display in your establishment

1.3 Handling Information Requests

1.3.1.1.1 Procedures	On receiving a request for information from a guest, proceed as follows:
Step	Action
1.	Respond by saying: "Certainly, Mr. / Ms. _____, one moment please."
2.	If it may take a while to obtain the information, say: "Certainly, Mr. / Ms. _____. May I call you back within 5 minutes."
3.	Establish where to find the information. If it may be found in the available references, locate the information.
4.	If the information is not available, telephone an organisation that may have the information, and make the request. Write it down. Revert to the guest with the information. If the information is complex, write it down and provide this to the guest.
5.	Never disclose any guest's room number. If a guest wants to reach another guest, offer to telephone the guest's room or contact the guest, but do not give out the number. To do so is an invasion of the guest's privacy and creates a security risk.
6.	If a guest requests unusual information which cannot be found and for which one cannot think of a source, ask colleagues, the Supervisor or the Duty Manager. Very often by discussing the matter with a few people one can find a solution

1.4

1.5 Range of Information

1.5.1.1.1 Directions	When giving directions, note the following: <ul style="list-style-type: none"> • Make a copy of the relevant map • Highlight the route to the guest's desired destination • Explain the route to the guest. • Speak clearly and concisely. • Hand the map to the guest
1.5.1.1.2 Guest services	Refer to the information provided in the Guest Services Directory. If a choice is available, make the guest aware of this. For example, if the guest wishes to make a restaurant reservation, and there is more than one restaurant in the hotel, provide information about each one, and ask which the guest would prefer.
1.5.1.1.3 Telephone numbers	Locate the required telephone number and provide the guest with the information. If the required telephone number is unobtainable, proceed as follows: <ul style="list-style-type: none"> • Apologise not being able to assist with the requested number • Ask if there is some other way in which you can assist • Make personal recommendations • Do as requested by the guest

1.5.1.1.4 Local information	<p>When approached with a request for local information, proceed as outlined in 2.5 Handling Information Requests and take note of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A guest may request information regarding the hotel, local Church, Club, local entertainment and current events • Local information may be obtained from the local Tourism Board and travel agencies. • Brochures, flyers and magazines on current events, restaurants and places of interest can be obtained from popular local places/establishments e.g. museums, theatres, shopping malls etc. These are sometimes circulated (delivered/posted) to hotels and may be displayed at the front desk and some information in guest's rooms. • Other current information may be obtainable from entertainment sections in local newspapers and magazines. These can be made available at the front desk. • Clippings of current events and places of interest may be pinned up on a notice board next to information displays in the foyer for guests.
------------------------------------	--

**Образец карточек для проведения ролевых игр
№ 1 Отель**

Служба бронирования	Гости
Подгруппа А	Подгруппа Б
Изучить номерной фонд, все услуги отеля и спец предложения	Позвонить
Изучить работу систем бронирования	Написать запрос
Изучить порядок оформления бронирования номера в устной и письменной форме	Забронировать номер
Принять заказ	

№ 2 Ресторан

Банкетная служба	Гости индивидуальные
Подгруппа А	Корпоративные клиенты
Подгруппа Б	
Разработать концепцию ресторана	Позвонить и заказать столик
Создать предложения по банкетному и корпоративному обслуживанию	Встретиться с менеджером по банкетному обслуживанию и договориться о проведении корпоративного мероприятия

Разработать меню	Обсудить меню и скидки
------------------	------------------------

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2.1.2 ПК-2.2.1	Достижение взаимопонимания в поликультурном мире, способность вести диалог с другими людьми на родном и иностранном языках; способность осуществлять деловую коммуникацию на иностранном языке в деловой среде

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2.1.2 ПК-2.2.1	Навык общения на иностранном языке Участвует в выставках и круглых столах с целью получения новых знаний, а также с целью применения полученных знаний Посещает мастер-классы, семинары, лекции, конференции и другие мероприятия на иностранном языке, относящиеся к сфере профессиональной деятельности	Приобретен навык общения с людьми на родном и иностранном языках Высказывает личное мнение и подкрепляет его аргументами, в том числе для опровержения других мнений; включается в диалог или дискуссию, используя подходящие для этого языковые средства. Составление и презентация докладов на иностранном языке; проведения опросов и получения сведений на заданную тематику на иностранном языке.

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы промежуточной аттестации

«Принимать заявки на бронирование мест в отеле»

Оценка теоретических знаний

Наименование трудовой функции	Темы	Когнитивные компетенции в рамках каждой темы	Формы/Методы оценки в рамках каждой компетенции	Обобщенное описание каждой формы/метода	Критерии оценки
Принимать заявки на бронирование мест в отеле	Последовательность и технология получения, обработки и подтверждения предварительных заказов на проживание в гостинице напрямую от гостей, компаний, туристических агентств и операторов	Понимание важности соблюдения последовательности и технологии бронирования	1. Тест 2. Экзаменационные вопросы (письменные и устные) 3. Ситуационная задача 4. Поисковые задания по инновационным технологиям бронирования	1. Тест на множественный выбор. 2. Вопрос, требующий развернутого ответа, в котором обосновывается важность соблюдения технологии бронирования. 3. Ситуационная задача на выявление правильного принятия решения в ходе оформления бронирования и выявление ошибок в процессе бронирования	1. Тест – количество правильных ответов минимум 70 % 2. * 3. Кейс – четкая формулировка обоснования, правильный вариант решения проблемы, выявление ошибок.
	Требование к качеству обслуживания гостей	Понимание важности соблюдения требований к качеству обслуживания	Письменный тест	Тестовые задания предусматривают; выбор варианта поведения в определенной трудовой	Правильный выбор, описание ошибок

				ситуации, выявление ошибок при обслуживании гостей	
	Системы и каналы резервирования номеров в отелях, преимущества и недостатки отдельных автоматизированных систем бронирования	Понимание общего алгоритма работы системы бронирования и гостиничных автоматизированных систем, выявление инновационных технологий	Устные вопросы	10 вопросов по принципам функционирования автоматизированных систем бронирования, недостаткам АСБ и их возможном влиянии на работу индустрии	

Оценка прикладных умений

Оценочные задания прикладных умений предназначены для проверки каждой группы компетенций, заложенных в профессиональный стандарт. В качестве примера предаются симуляционные задания для единицы профессионального стандарта «Принимать заявки на бронирование мест в отеле».

1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории. Однако на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.

Время на выполнение - 5 - 10 минут

2. По электронной почте поступил заказ от туристического агентства на бронирование номеров на английском языке для группы гостей из 9 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и тендерной принадлежности. Ваши действия.

Время на выполнение: 10 минут.

3. Принять по телефону заказ на бронирование для семьи с тремя детьми. При общении с гостями выясняется, что даты заезда могут быть изменены. Принять заказ на русском и английском или другом иностранном языке.

Время на выполнение: 10 минут

4. Администратору звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Ваши действия.

Время на выполнение: 10 минут

5. По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы. Но, на требуемый период, все места в отеле уже забронированы и оплачены. Ваши действия.

Время на выполнение: 10 минут.

6. Через центральную систему бронирования поступает заказ от гостя, нежелательного для вашего отеля. Вы не можете принять этот заказ. Ваши действия.

Время на выполнение: 5 - 10 минут.

Переговоры с клиентом по телефону следует уметь вести на русском и английском языках.

В основу оценки компетенций положены следующие принципы:

- Оценка компетенций проводится несколькими экзаменаторами;
- Оценка основана на четких критериях;
- Критерии оценки формулируются в терминах результатов деятельности в рамках трудовой функции;
- Оценка основана на представленных свидетельствах освоения компетенций/ профессиональной квалификации.

Процесс оценки осуществляется как поиск ответа на вопрос: *может ли кандидат выполнять конкретную деятельность* или еще не может ее выполнять и что ему необходимо сделать, чтобы обладать необходимой компетенцией.

Оценочная ведомость

Критерии оценки - кандидат может самостоятельно выполнить следующее действие/я	Оценка выполнения действий	Если нет, что должен сделать кандидат

принимать заявку на резервирование номера/ов: - при непосредственном общении с гостем, - по телефону, - факсу, - e-mail, - Интернету, - через центральную систему бронирования и GDS * на русском языке и на на языке основной клиентуры		
выяснить пожелания и потребности гостя относительно заказа номера: - при непосредственном общении с гостем - по телефону		
уточнить у гостей подробности заказа на резервирование номера (дату заезда/выезда, категорию номера, тип питания, количество человек в номере, способ оплаты,		
предоставить гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости		
предоставить гостям информацию об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле		
оказать помощь гостям при выборе номера		
предложить определенную категорию номера с		
учетом пожеланий гостя и текущей ситуации об их наличии на запрашиваемый период		
X вежливо отказать в резервировании номера в отеле		
Информировать гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях		
пользоваться базой данных постоянных клиентов/гостей при приеме заявки на резервирование номера		
регистрировать и вести учет принятых заявок на резервирование номеров		
Результат оценки:		
Дата		
Подписи оценщиков		

Шкала оценивания.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-91	5, «отлично»/ «зачтено»	– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко

		<p>и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</p>
90-75	4, «хорошо»/ «зачтено»	<p>– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p>
74-50	3, «удовлетворительно» / «зачтено»	<p>– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p>
49-0	2, «неудовлетворительно» / «незачтено»	<p>– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без</p>

		дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. – Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.
--	--	---

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.В.ДВ.10.2. «АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В МЕНЕДЖМЕНТЕ» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к занятию, поскольку оно является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачёту с оценкой. К зачёту с оценкой необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект занятий, основная и дополнительная литература), на практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на занятиях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к зачёту и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Жулидов С.Б. The Restaurant Business [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 230000 / С.Б. Жулидов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 239 с. — 5-238-01047-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7031.html>

6.2. Дополнительная литература

1. R.Walker. Tourism. Oxford. 2009
2. John Allison, Paul Emmerson, Nick Canham. The Business. Student's Book with DVD Pack Macmillan 2009

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. , К. А. Степаненко, Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова ; Рецензент И. П. Стуканова. – М. : Изд-во РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2012. – 283 с. – (Серия "Труды учёных университета")

6.4. Нормативные правовые документы

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.caterer.com
2. www.businessweek.com
3. www.economist.com
4. www.acfs.org
5. www.englishclub.com
6. www.market-leader.net
7. www.intelligent-business.com
8. www.economist.com

9. www.investorwords.com
10. www.thetimes100.co.uk
11. www.longman.com
12. www.about.com

6.6. Иные источники

1. www.nlr.ru / - Российская национальная библиотека
2. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
3. www.rsl.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.businesslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:
Bloomberg

EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике,
бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»