

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
(МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ**

**Б1.В.ДВ.1.1 АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В МЕНЕДЖМЕНТЕ**

---

*наименование дисциплин (модуля)/практики*

**Автор:** Заворина Е.Г.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.03.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

**Квалификация (степень) выпускника:** Бакалавр

**Форма обучения:** Очная

**Цель освоения дисциплины:**

Научить студентов владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

**План курса:**

**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.

**Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

**В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.1.1 «Английский язык в менеджменте» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

– при проведении занятий лекционного типа:

используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации; использование аудио- и видеозаписей на изучаемом языке; раздаточных материалов.

– при проведении занятий семинарского типа:

- опрос;
- грамматический тест;
- домашнее задание;
- контрольная работа.

- при проведении промежуточной аттестации:

ответ на вопросы билета и практическое задание.

Зачет проводится в виде устного опроса.

**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>