

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

### **Б1.В.02 АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

---

*наименование дисциплин (модуля)/практики*

**Автор:** О.Р. Байбурова, К.А. Степаненко, Л.Д. Торосян

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.04.02 – Менеджмент, направленность (профиль) "Управление предпринимательской деятельностью в индустрии гостеприимства"

**Квалификация (степень) выпускника:** Магистр

**Форма обучения:** Очная

#### **Цель освоения дисциплины:**

Сформировать у студентов способность находить и оценивать новые рыночные возможности. 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.

#### **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.02 «Английский язык в профессиональной деятельности» 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.

Экзамен проводится в виде устного опроса.

### **Основная литература:**

1. Professional English for Future Tourism Managers [Электронный ресурс]: учебное пособие по профессионально-ориентированному английскому языку для студентов специальности «Туризм» / сост. Е.В. Емельянова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Астана: Казахский гуманитарно-юридический университет, 2016. — 72 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49552.html>
2. Жулидов С.Б. The Travel and Tourism Industry [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.Б. Жулидов. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 204 с. — 978-5-238-01220-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10540.html>