АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.01 МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА (НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ)

Авторы–составители: О.Р. Байбурова, К.А. Степаненко, Л.Д. Торосян

Код и наименование направления подготовки, профиля: 43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Управление мероприятиями"

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр
Форма обучения: Очная

Цель освоения дисциплины: сформировать 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.ДВ.01.01 «Менеджмент в сфере гостеприимства (на английском языке)» 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. I. Dubicka. English for International Tourism. Pearson Longman. 2012
2. W. Neil. Tourism and Catering. Oxford. 2010