

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

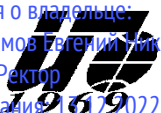
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 15.06.2022 11:30:37

Уникальный программный ключ:

c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма

Кафедра иностранных языков и зарубежного страноведения

Принято Ученым Советом

15 июня 2022 г.

Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

В.Ю. Питюков

14 июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональный иностранный язык»

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б1.О.05.01

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
24 мая 2022 г., протокол №09

Разработчик: Ефремцева Татьяна Николаевна,
к.п.н., доцент, зав.кафедрой

Химки
2022

1. Цели дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся в ходе изучения дисциплины «Профессиональный иностранный язык» компетенции УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»

Практическое владение иностранным языком в рамках данного курса предполагает наличие таких умений в различных видах речевой коммуникации, которые дают возможность:

- читать оригинальную литературу на иностранном языке;
- оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода, резюме или презентации;
- делать сообщения, доклады и презентации, а также вести беседу на иностранном языке на темы, связанные со специальностью бакалавра.

Задачи дисциплины

- 1) способствовать грамотному построению устной и письменной речи на иностранном языке;
- 2) развитие у обучающихся навыков деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.
- 3) развитие навыков владения технологией реализации деловой коммуникации на иностранном языке в сфере гостиничного дела.

Перед курсом профессионального иностранного языка стоит задача обеспечить подготовку специалиста, владеющего иностранным языком как средством осуществления профессиональной деятельности в иноязычной языковой среде и средством межкультурной коммуникации - специалиста, приобщенного к культуре других стран, понимающего значение адекватного владения иностранным языком для профессиональной деятельности в сфере международного туризма.

Окончившие курс обучения по данной программе должны владеть лингвистической, дискурсной и межкультурной компетенциями в пределах программных требований. Они должны также правильно использовать полученные навыки во всех видах речевой коммуникации, представленных в профессиональной сфере устного и письменного общения.

В задачи курса дисциплины «Профессиональный иностранный язык» входит совершенствование и дальнейшее развитие знаний, навыков и умений по иностранному языку в различных видах речевой коммуникации.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации УК-4.2. Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном языке	Знает принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации Умеет применять в своей деятельности методику устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Владеет технологией реализации деловой коммуникации на государственном и иностранном языках с применением адекватных языковых форм и средств.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Профессиональный иностранный язык» относится к дисциплинам базовой части ОПОП. Компетенция, формируемая дисциплиной «Профессиональный иностранный язык», также формируется и на других этапах в соответствии с учебным планом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		Сем.4	Сем.5	Сем.6
Контактная работа обучающихся с	184	64	60	60

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
преподавателем, в том числе:				
В том числе:				
занятия лекционного типа (ЗЛТ)				
занятия семинарского типа (ЗСТ):	184	64	60	60
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))				
практические занятия (ЗСТ ПР)	172	60	56	56
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	6	2	2	2
Контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнение курсовых работ) (ПА конт)	6	2	2	2
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	284	80	84	120
СРуз — самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	246	78	82	86
СРпа — самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	38	2	2	34
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)		Зачет	Зачет	Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины: часы, зачетные единицы	468 13	144 4	144 4	180 5

4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы		
		2 ЛС	3 ЗС	3 ЛС
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	48	16	16	16
Занятия лекционного типа (ЗЛТ)				
Занятия семинарского типа (ЗСТ):	48		16	16
Лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))				
Практические занятия (ЗСТ ПР)	36	12	12	12
Групповые консультации и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами,	6	2	2	2

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы		
		2 ЛС	3 ЗС	3 ЛС
привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)				
Контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнение курсовых работ) (ПА конт)	6	2	2	2
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	420	56	164	200
СРуз — самостоятельная работа обучающегося по подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	403	52	160	191
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	17	4	4	9
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)		зачет	зачет	экзамен
Общая трудоемкость дисциплины: часы	468	108	144	216
зачетные единицы	13	3	4	6

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Карьера в сфере гостеприимства	<i>Темы:</i> Карьера. Мотивация. Карьера в бизнесе. Планирование карьеры. Успех в карьере. Личный потенциал. Резюме. Интервью при приеме на работу. Иностранный язык в ситуациях межличностного и делового профессионального общения. Возможности карьерного роста. <i>Профессиональная терминология в сфере туризма и гостеприимства.</i> <i>Грамматика:</i> Обзор видовременных форм глаголов. Страдательный залог.
2.	Управление человеческими ресурсами в гостеприимстве	<i>Темы:</i> Человеческие ресурсы в гостеприимстве. Управление персоналом. Функции отдела управления персоналом. Набор персонала. Управление конфликтными ситуациями. Обучение персонала. Отношения внутри коллектива.

		Межличностное общение в иноязычной профессиональной туристской среде. Мотивация персонала. Лидерство. <i>Грамматика:</i> Условные предложения (Conditionals).
3	Менеджмент гостеприимства	<i>Темы:</i> Типы туроператорских компаний. Направления деятельности туроператоров. Взаимодействие с главными поставщиками гостиничных услуг. Типы контрактов. Ведение переговоров. Основы создания конкурентоспособного продукта. Продвижение продукта. <i>Развитие профессиональных навыков менеджера: проведение переговоров.</i>
4	Информационные технологии в гостеприимстве	<i>Темы:</i> Современные информационные технологии в индустрии гостеприимства. Особенности современных информационных технологий. Классификация информационных технологий <i>Работа менеджера с персоналом: ведение собраний и встреч.</i>
5	Продвижение турпродукта и гостиничных услуг	<i>Темы:</i> Функции турагентств. Взаимодействие туроператора и турагента. Виды турагентской деятельности. Риски и ответственность сторон. Технология продаж. Презентация гостиничного продукта. Работа с клиентом и решение конфликтных ситуаций. <i>Развитие профессиональных навыков менеджера: организация и проведение презентации.</i>
6	Брендинг гостеприимства	<i>Темы:</i> Система классификации отелей. Основы менеджмента отелей различных категорий. Брендинг в гостиничном бизнесе. Управление персоналом отеля. Корпоративная культура. Менеджмент предприятий общественного питания. Обеспечение процесса обслуживания потребителей и/или туристов с учетом их требований. Технологии устной и письменной деловой коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. <i>Работа менеджера с персоналом: подбор кадров.</i>
7	Качество услуг гостеприимстве	<i>Темы:</i> Качество услуг. Гарантия качества. Анализ качества услуг. Оценка работы персонала. Работа с жалобами. Связь и отношения с клиентами. <i>Деятельность менеджера по развитию компании: получение отзыва клиентов.</i>
8	Организация мероприятий в индустрии event-в	<i>Темы:</i> Деловой туризм. Организация и проведение различных корпоративных мероприятий. Понятие MICE. Направления: meetings — корпоративные

	гостеприимства	встречи, презентации, переговоры и т. д., incentives — поощрительные или мотивационные туры и программы, тимбилдинги, обучение персонала, корпоративные праздники, conferences — конференции, конгрессы, съезды, форумы, семинары и т. д., exhibitions — выставки, имиджевые мероприятия (фестивали, благотворительные концерты и т. д.), PR-события и пресс-туры.
9	Технологии и организация услуг питания	<i>Темы:</i> Типы предприятий общественного питания. Технологии кулинарной обработки пищевых продуктов и современные материально-технические средства. Особенности организации трудовых процессов, специфика предприятий питания различного назначения. <i>Работа менеджера с персоналом: поведение в конфликтных ситуациях.</i>
10	Кухни народов мира	<i>Темы:</i> Культура, традиции и национальные особенности народов. Их влияние на национальные кулинарные рецепты. Методы приготовления блюд и их совершенствование на протяжении веков. Рецепты и приемы приготовления различных блюд, которые используются в кулинарии в настоящее время. <i>Развитие профессиональных навыков менеджера: планирование и проведение совещания.</i>
11	Перспективы развития туризма и гостеприимства	<i>Темы:</i> Расширение области интересов гостиничного бизнеса на продукты и услуги. Растущая демократизация гостиничной индустрии, значительно способствующая улучшению доступности. Расширение специализации гостиничного бизнеса. Формирование новых видов туризма. Глубокая персонификация обслуживания и полная концентрация на запросах и потребностях клиентов. Массовое внедрение новейших средств коммуникации и информационных технологий. Внедрение новейших технологий в деловую стратегию гостиничных предприятий.. Практика деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства. <i>Профессиональное развитие менеджера: анализ достижений и определение дальнейших целей.</i>

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

5.2.1. Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Итого	Контактные занятия с обучающимися (час.) в том числе				СРО
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1.	Карьера в сфере гостеприимства	УК-4	38	15			15		23
2	Управление человеческими ресурсами в гостеприимстве	УК-4	38	15			15		23
3	Менеджмент гостеприимства	УК-4	38	15			15		23
4	Информационные технологии в гостеприимстве	УК-4	38	15			15		23
5	Продвижение турпродукта и гостиничных услуг	УК-4	38	15			15		23
6	Брендинг в гостеприимстве	УК-4	38	16			16		22
7	Качество услуг в гостеприимстве	УК-4	38	16			16		22
8	Организация event-мероприятий в индустрии гостеприимства	УК-4	38	16			16		22
9	Технологии и организация услуг питания	УК-4	38	16			16		22
10	Кухни народов мира	УК-4	38	16			16		22
11	Перспективы развития туризма и гостеприимства	УК-4	38	17			17		21
	Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-4	6	6				6	

Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	УК-4	44	6				6	38
Всего часов		468	184			172	12	284

5.2.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Итого	Контактные занятия с обучающимися (час.)				СРО
					в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1.	Карьера в сфере гостеприимства	УК-4	40	3			3		37
2	Управление человеческими ресурсами в гостеприимстве	УК-4	40	3			3		37
3	Менеджмент гостеприимства	УК-4	40	3			3		37
4	Информационные технологии в гостеприимстве	УК-4	40	3			3		37
5	Продвижение турпродукта и гостиничных услуг	УК-4	40	3			3		37
6	Брендинг в гостеприимстве	УК-4	40	3			3		37
7	Качество услуг в гостеприимстве	УК-4	40	3			3		37
8	Организация event-мероприятий в индустрии гостеприимства	УК-4	40	4			4		36
9	Технологии и организация услуг питания	УК-4	40	4			4		36
10	Кухни народов мира	УК-4	40	4			4		36
11	Перспективы развития туризма и гостеприимства	УК-4	39	3			3		36
	Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с	УК-4	6	6				6	

педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)								
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	УК-4	23	6				6	17
Всего часов		468	48			36	12	420

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

занятия семинарского типа (практические занятия) и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (практические занятия):

Тема №1. Карьера в сфере гостеприимства

Цель занятия: формирование навыков устной и письменной деловой коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия и для осуществления делового общения.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: презентация, case study, лексико-грамматический тест.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Карьера. Резюме.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое карьера и как вы представляете свою карьеру?

2. Важна ли мотивация в карьере? Приведите примеры.
3. Как выбрать карьеру в туристском бизнесе?
4. Нужно ли планировать карьеру и как это сделать?
5. Что такое успех в карьере?
6. Расскажите о своем личном потенциале в карьере.
7. Как правильно написать резюме?
8. Как искать работу?
9. Что нужно знать при подготовке к интервью на иностранном языке?

Задание: Найти сайты в Интернете, предлагающие работу. Составить таблицу типов рекрутинговых компаний. Разработать и провести презентацию с рекомендациями по поиску работы. Найти информацию о правилах поведения на собеседовании при приеме на работу.

Вводная презентация «Карьера и мотивация», «Интервью при приеме на работу», «Поиск работы». Ситуации делового общения (case study) «Движение по карьерной лестнице сотрудника Х.».

Тема №2. Управление человеческими ресурсами в гостеприимстве

Цель занятия: формирование навыков устной и письменной деловой коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия и управления человеческими ресурсами в туризме.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: презентация, case study, лексико-грамматический тест.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Управление персоналом. Инновационное обучение.

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль человеческих ресурсов в работе компании?
2. Расскажите об обязанностях HR-менеджера.
3. Какие эффективные методы управления персоналом вам известны?
4. Каким должен быть идеальный руководитель?
5. Расскажите о способах решения конфликтных ситуаций в коллективе.
6. Как преодолеть межличностный конфликт и выстроить деловую коммуникацию?
7. Каковы принципы командообразования?
8. Назовите преимущества и недостатки корпоративного обучения.
9. Какие эффективные методы управления творческим потенциалом компании вы могли бы предложить работодателю?
10. Что такое инновационное обучение?

Задание: Изучить технологии и методы создания здорового климата в компании. Представить план мероприятий по оздоровлению внутренней

атмосферы компании. Подготовить презентацию о методах поддержания микроклимата в компании и путях улучшения эффективности сотрудников. Презентации: Вводная презентация «Человеческие ресурсы», «Подбор персонала», «Мастерство разработки стратегии». Деловые игры «Охотники за головами», «Обучение персонала», «Работа Департамента стратегических инициатив», «Корпоративное веселье во благо». Ситуации делового общения (case study): «3 иерархических уровня стратегии», «Что такое корпоративная стратегия?», «Уроки лидеров GE», «Что такое устойчивое конкурентное преимущество?»

Тема № 3. Менеджмент гостеприимства

Цель занятия: Формирование навыка осуществлять деловую коммуникацию и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: презентация, case study, лексико-грамматический тест.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Менеджмент гостеприимства.

Типы контрактов. Ведение переговоров.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятия «туроператор».
2. В чём отличие туроператора от турагента?
3. Расскажите о типах туроператоров в зависимости от видов деятельности и от места деятельности.
4. Каковы цели и задачи туроператоров?
5. Какие компании являются главными поставщиками услуг для туроператоров?
6. На каких условиях туроператор заключает контракты с главными поставщиками услуг?
7. Сколько типов контрактов вы знаете? В чём особенность каждого типа контрактов?
8. Какие риски могут иметь стороны, подписавшие контракт?
9. Каковы характеристики конкурентоспособного турпродукта?
10. Назовите основные этапы ведения переговоров, основанные на деловой коммуникации.

Профессиональные навыки: Развитие профессиональных навыков менеджера: проведение переговоров.

Задание: Найти информацию о ведущих российских и зарубежных туроператорах. Подготовить их классификацию. Составить таблицу ведущих авиакомпаний и крупных отельных цепей. Обосновать их преимущества как поставщиков услуг для туроператоров. Вводная презентация «Ведущие туроператоры российского рынка», «Работа туроператора» Деловые игры

«Выбор поставщика услуг в сфере размещения». Ситуации делового общения (case study) «Разработка нового продукта в компании Х.»

Тема № 4. Информационные технологии в гостеприимстве

Цель занятия: Формирование навыков делового общения, умения организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: Ролевая игра, презентация, case study.

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Информационные технологии в гостеприимстве

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Дайте определение информационным технологиям?
2. Дайте определение понятию «гостеприимство»?
3. Какие ИТ используются в сфере гостеприимства в настоящее время?
4. По каким критериям классифицируются информационные технологии в гостеприимстве?
5. Зависят ли ИТ, используемые на предприятии гостеприимства, от типа предприятия?
6. Каким образом применение ИТ влияет на качество и стоимость предоставляемых в гостеприимстве услуг?
7. Какие преимущества применения современных ИТ Вы можете выделить?
8. Какие недостатки Вы можете указать?
9. Какова степень ответственности сотрудника при использовании ИТ в сфере гостеприимства?
10. Во всех ли сферах гостеприимства применяются ИТ?

Задание:

Найти и обобщить информацию о современных информационных технологиях, используемых в гостеприимстве на современном этапе. Составить сравнительную таблицу, указав преимущества и недостатки применяемых ИТ.

Тема № 5. Продвижение турпродукта и гостиничных услуг

Цель занятия: Формирование навыков деловой коммуникации, межличностного и межкультурного взаимодействия, публичных выступлений.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие
Форма проведения: Презентация, case study
Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Продвижение турпродукта и гостиничных услуг

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Почему туроператор заинтересован в формировании сети сбыта созданного продукта?
2. Какие маркетинговые принципы продвижения продукта вы знаете?
3. Назовите способы сбыта турпродукта.
4. Расскажите о влиянии современных технологий на продвижение турпродуктов и розничные продажи.
5. Как сочетаются традиционные и инновационные методы продаж турпродукта?
6. В чём особенность взаимодействия туроператора и турагента на современном этапе развития туристической индустрии?
7. Как современные технологии помогают учитывать индивидуальные потребности клиента?
8. В чём заключается специфика работы с клиентом в розничной продаже турпродукта?
9. Для чего заключается агентское соглашение? Как агентское соглашение покрывает риски?
10. Какова степень ответственности туроператора и турагента при предоставлении некачественной услуги потребителю?

Профессиональные навыки: Развитие профессиональных навыков менеджера: организация и проведение презентации.

Задание: Найти и обобщить информацию о современных методах продвижения и продажах туроператорских продуктах. Выделить наиболее популярные методы продвижения продукта на туррынке. Классифицировать активные на рынке турагентства по методу продаж. Составить таблицу количественных показателей. Обобщить полученные данные. Сделать вывод о современных тенденциях продвижения и продаж.

Презентации «Схемы продвижения турпродукта на рынок», «Туристские выставки и ярмарки»

Деловые игры «Продажа тура»

Ситуации делового общения (case study) «Выбор стратегии продвижения продукта в компании X.»

Тема № 6. Брендинг в гостеприимстве

Цель занятия: Формирование навыков деловой коммуникации, межличностного и межкультурного взаимодействия, делового общения и публичных выступлений.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: Презентация, case study

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Брендинг в гостеприимстве

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Как классифицируются отели с точки зрения их владельцев?
2. На чём основывается стратегия продаж в индустрии размещения?
3. Как современная тенденция централизации гостиничного бизнеса влияет на маркетинговую стратегию?
4. От каких экономических показателей зависит эффективность гостиничного бизнеса?
5. Какие формы собственности в гостиничном бизнесе вы знаете?
6. В чём сходство бюджетных и роскошных отелей с точки зрения брэндинга?
7. Назовите основные характеристики менеджмента в независимом отеле.
8. Какими профессиональными и личными качествами должны обладать служащие отеля?
9. Как подготовиться к собеседованию? Как правильно подать себя на собеседовании при устройстве на работу в отеле?
10. Каковы должностные обязанности менеджера на предприятии общественного питания?

Профессиональные навыки: *Работа менеджера с персоналом: подбор кадров*

Задание: Найти информацию по фондам размещения одного из регионов России или любой страны. Предложить классификацию типов размещения. Данные представить в виде таблицы или диаграммы. Сделать вывод о наиболее перспективных для выбранного региона типах размещения. Проанализировать имидж брэнда крупных отельных цепей или авиаперевозчиков.

Презентации «Классификации отелей», «Структура подразделений отеля X.»

Деловые игры «Один день в должности менеджера отеля»

Ситуации делового общения (case study) «Пути повышения эффективности управления отелем X.»

Тема № 7. Качество услуг в гостеприимстве

Цель занятия: Формирование навыков межличностного и межкультурного взаимодействия, делового общения.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: Презентация, case study

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Качество услуг в гостеприимстве

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что входит в понятие «качественный турпродукт»?
2. Как работает механизм обратной связи с клиентом в туризме и гостеприимстве?
3. Каким образом жалобы могут влиять на развитие бизнеса?
4. В чём заключается работа менеджера по созданию благосклонного отношения коллектива к жалобам?
5. Как можно оценить степень удовлетворённости клиентов обслуживанием в турагентстве, в отеле?
6. В чём заключается культура высокого обслуживания?
7. Каковы особенности работы с письменными и устными жалобами?
8. Расскажите, в чём заключаются качественное обслуживание в отеле цепи и в индивидуальном отеле?
9. Чем характеризуется профессионализм в индустрии туризма и гостеприимства?
10. Какие методы доступны менеджеру для достижения и поддержания качественного обслуживания?

Профессиональные навыки: *Деятельность менеджера по развитию компании: получение отзыва клиентов.*

Задание: Найти информацию о задачах менеджера в работе с персоналом по созданию качественного продукта или оказанию качественных услуг. Назвать менеджерские методы воспитания коллектива сотрудников. Рассказать о личностных качествах менеджера. Влияние менеджера на коллектив. Выделить составляющие корпоративной культуры. Составить памятку о работе с жалующимся клиентом

Презентации «Оценка качества турпродукта», «Обратная связь с клиентом», «Критерии качества турпродукта»

Ситуации делового общения (case study) «Как улучшить качество турпродукта компании X.?»

Тема № 8. Организация event-мероприятий в индустрии гостеприимства

Цель занятия: Формирование навыков устной и письменной деловой коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия и для осуществления делового общения.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: Презентация, case study

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Event-мероприятия в индустрии гостеприимства

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что такое МІСЕ? Дайте определение каждому из компонентов?

2. Какое значение имеют событийные мероприятия в индустрии гостеприимства?
3. Какая материально-техническая база необходима для проведения и организации событийных мероприятий?
4. Какое офисное оборудование необходимо для обеспечения деловых мероприятий?
5. Какими качествами и профессиональными компетенциями должен обладать организатор событийных мероприятий?
6. Что включают подготовительные виды деятельности при организации мероприятия?
7. Как разрабатывается бюджет мероприятия?
8. Какие средства продвижения используются в MICE?
9. Каким образом организуется работа с партнерами, поставщиками дополнительных услуг?
10. Как составляется календарь для организации деловых и других событийных мероприятий на предприятиях гостиничного сектора?

Задание: Найти информацию в сети интернет о гостиничных предприятиях, предоставляющих услуги в области делового туризма. Разработать план событийного мероприятия на предприятии гостеприимства. Составить схему бизнес-плана мероприятия.

Тема № 9. Технологии и организация услуг питания

Цель занятия: Формирование навыка осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: Презентация, case study

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Технологии и организация услуг питания

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Каковы основные требования к производственному и обслуживающему персоналу?
2. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
3. Классификация услуг общественного питания. Правила оказания услуг.
4. Особенности организации обслуживания в предприятиях общественного питания различных типов и классов.
5. Оборудование залов. Современные требования к мебели.

6. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.
7. Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания.
8. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.
9. Виды приемов и банкетов. Правила приема заказов, порядок подготовки и обслуживания банкетов.
10. Основные методы подачи блюд в ресторане: французский, английский, русский, европейский, комбинированный. Привести примеры.

Задание: Провести анализ технологии и организации услуг питания на примере одного из предприятий г. Москвы. Дать описание материально-технических средств предприятия, трудовых функций персонала предприятия.

Тема № 10. Кухни народов мира

Цель занятия: Формирование навыков устной и письменной деловой коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия и для осуществления делового общения.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: Презентация, case study

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Кухни народов мира

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Дайте определение национальной кухне.
2. Как географическое положение страны влияет на кухню?
3. Влияют ли национальные традиции и особенности на кулинарные рецепты? Каким образом?
4. Какие приемы приготовления различных блюд вы знаете?
5. Почему в кулинарии используют пряности?
6. Как влияет кухонная утварь и посуда на способы приготовления блюд?
7. Чем характерны национальные кухни Востока?
8. Почему популярен фаст-фуд в странах Европы и Америки?
9. Каким образом национальная кухня связана с туризмом?
10. Как влияет национальная кухня на тенденции развития туризма?

Задание: Провести анализ традиций и национальных особенностей какого-либо народа/народности. Найти информацию об особенностях кухни данного народа и составить меню из наиболее популярных блюд данной национальной кухни с описанием приемов приготовления.

Тема № 11. Перспективы развития туризма и гостеприимства

Цель занятия: Формирование навыков деловой коммуникации, межличностного и межкультурного взаимодействия, делового общения и публичных выступлений.

Компетенции:

УК-4- Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: Презентация

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: Стратегии в туризме. Будущее туристского рынка.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы современные тенденции развития туризма и гостеприимства?
2. Как развитие технологий меняет деятельность туроператоров и турагентов?
1. Расскажите о перспективных направлениях развития туристской отрасли. Практика устной и письменной деловой коммуникации на иностранном языке.
3. О чём свидетельствует современная статистика по развитию мирового регионального туризма?
4. Какое влияние на будущее развитие туризма оказывают изменения демографических показателей и климатических условий?
5. Каким образом может быть ограничен доступ массовых туристов в дестинации с культурно-историческим наследием?
6. Какое влияние может оказать глобальное потепление на популярность курортов в жарких странах?
7. Чем обуславливается возможный рост цен на отдых в будущем?
8. Какие стратегии развития туризма способствуют мобильности отрасли?
9. Как вы видите будущее туристского рынка?

Задание: Найти информацию о современных тенденциях развития туристского рынка. Охарактеризовать динамику регионального развития мирового туризма. Проиллюстрировать информацию статистическими данными. Обобщить экспертную оценку прогнозируемого развития туризма в ближайшие 30-50 лет. Обработать найденную информацию в виде таблиц по секторам туристской деятельности в области размещения, транспорта, развлечения, питания прочих услуг. Презентации «Перспективы развития туризма в мировом масштабе», «Проблемы, тормозящие развитие туризма в России», «Перспективы развития гостеприимства в России».

6.2. Самостоятельная работа обучающегося

Тема № 1. Карьера в сфере гостеприимства

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Найти сайты в Интернете, предлагающие работу. Составить таблицу типов рекрутинговых компаний. Разработать и провести презентацию с рекомендациями по поиску работы. Найти информацию о правилах поведения на собеседовании при приеме на работу. Подготовиться к разработке case study на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

Тема № 2. Управление человеческими ресурсами в гостеприимстве

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Изучить технологии и методы создания здорового климата в компании. Представить план мероприятий по оздоровлению внутренней атмосферы компании. Подготовить презентацию о методах поддержания микроклимата в компании и путях улучшения эффективности сотрудников

Тема № 3. Менеджмент гостеприимства

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Найти информацию о ведущих российских и зарубежных туроператорах. Подготовить их классификацию. Составить таблицу ведущих авиакомпаний и крупных отельных цепей. Обосновать их преимущества как поставщиков услуг для туроператоров. Подготовиться к разработке case study на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

Тема № 4. Информационные технологии в гостеприимстве

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Найти и обобщить информацию о современных информационных технологиях, используемых в гостеприимстве на современном этапе. Составить сравнительную таблицу, указав преимущества и недостатки применяемых ИТ. Подготовиться к разработке case study и ролевой игре на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

Тема № 5. Продвижение турпродукта и гостиничных услуг

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Найти и обобщить информацию о современных методах продвижения и продажах туроператорских продуктах. Выделить наиболее популярные методы продвижения продукта на туррынке. Классифицировать активные на рынке турагентства по методу продаж. Составить таблицу количественных показателей. Обобщить полученные данные. Сделать вывод о современных тенденциях продвижения и продаж. Подготовиться к разработке case study на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

Тема № 6. Брендинг в гостеприимстве

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Найти и обобщить информацию о современных методах продвижения и продажах туроператорских продуктах. Выделить наиболее популярные методы продвижения продукта на туррынке. Классифицировать активные на рынке турагентства по методу продаж. Составить таблицу количественных показателей. Обобщить полученные данные. Сделать вывод о современных тенденциях продвижения и продаж. Подготовиться к разработке case study на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

Тема № 7. Качество услуг в гостеприимстве

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Найти информацию о задачах менеджера в работе с персоналом по созданию качественного продукта или оказанию качественных услуг. Назвать менеджерские методы воспитания коллектива сотрудников. Рассказать о личностных качествах менеджера. Влияние менеджера на коллектив. Выделить составляющие корпоративной культуры. Составить памятку о работе с жалующимся клиентом. Подготовиться к разработке case study на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

Тема № 8. Организация event-мероприятий в индустрии гостеприимства

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Найти информацию в сети интернет о гостиничных предприятиях, предоставляющих услуги в области делового туризма. Разработать план событийного мероприятия на предприятии гостеприимства. Составить схему бизнес-плана мероприятия. Подготовиться к разработке case study на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

Тема № 9. Технологии и организация услуг питания

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Провести анализ технологии и организации услуг питания на примере одного из предприятий г. Москвы. Дать описание материально-технических средств предприятия, трудовых функций персонала предприятия. Подготовиться к разработке case study на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

Тема № 10. Кухни народов мира

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Провести анализ традиций и национальных особенностей какого-либо народа/народности. Найти информацию об особенностях кухни данного народа и составить меню из наиболее популярных блюд данной национальной кухни с описанием приемов приготовления. Подготовиться к разработке case study на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

Тема № 11. Перспективы развития туризма и гостеприимства

Вид работы: изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

Вопросы для самостоятельной работы:

Найти информацию о современных тенденциях развития туристского рынка. Охарактеризовать динамику регионального развития мирового туризма. Проиллюстрировать информацию статистическими данными. Обобщить экспертную оценку прогнозируемого развития туризма в ближайшие 30-50 лет. Обработать найденную информацию в виде таблиц по секторам туристской деятельности в области размещения, транспорта, развлечения,

питания прочих услуг. Подготовиться к презентации на выявление сформированности навыков деловой коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межкультурной и деловой коммуникации.

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения учебного материала студентами.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса,
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная литература:

1. English for Cross-Cultural and Communication = Английский язык для межкультурного и профессионального общения: учебное пособие/Данчевская О.Е., Малеев А.В. - Издательство: Флинта, 2017. (ЭБС Университетская библиотека онлайн, URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=93369&sr=1)
2. Жулидов, С. Б. The Hotel Business : учебное пособие / С. Б. Жулидов. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 159 с. – (Special English for universities, colleges). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684644>
3. Иващенко, И.А. Английский язык для сферы туризма / И.А. Иващенко; гл. ред. Д.И. Фельдштейн; ред. Т.Н. Кондрашина. - 5-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363597>)
4. Маслов, В.И. Глобальный менеджмент=Global Management : Teaching Materials : учебно-методический комплекс / В.И. Маслов. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455584>)
5. Морозова Е. Н. Английский язык: учебное пособие. -Издательство: ПГТУ, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=483739&sr=1)
6. Севостьянов, А. П. English in Hospitality Industry=Английский язык в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / А. П. Севостьянов. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 464 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602424>

8.2. Дополнительная:

1. Английский язык: учебное пособие / Л.Н. Кондратюк, А.И. Лагерь, Т.Н. Любимова, О.В. Мещерякова. - Москва: Прометей, 2018. - Ч. 3. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494860>)
2. Губина, Г.Г. Английский язык для туристов в сфере профессиональной коммуникации =English for Tourists in Professional Communication. Part I: учебное пособие/ Г.Г. Губина. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464138>)
3. Фирсова, С.П. Tourism and hospitality : учебное пособие / С.П. Фирсова, Ж.О. Кузьминых.. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496227>)

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <http://классификация-туризм.рф> - Федеральный перечень туристских объектов;
2. <https://tourism.gov.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;

4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
5. <http://www.standards.ru> – Стандартинформ;
6. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
7. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
8. Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
9. Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения

учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер), лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

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, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).