

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

(повышение квалификации)

«Иностранный язык – язык делового общения»

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.



Рассмотрена на заседании

ПЦК иностранных языков

О.Г. Пантелеева

«18» марта 2021 г.

Руководитель программы: Почтарь Лариса Яковлевна, преподаватель высшей квалификационной категории

Ракова Наталья Владимировна, преподаватель первой квалификационной категории

Составители программы: Почтарь Лариса Яковлевна, преподаватель высшей квалификационной категории

Ракова Наталья Владимировна, преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	7
3 Оценка результатов освоения программы.....	16
4 Организационно-педагогические условия реализации программы....	23
5 Оценочные материалы	25

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Иностранный язык – язык делового общения».

Программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 № 69.

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, учебно-тематический план, календарный учебный график, содержание разделов программы с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

1.2 Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству.

1.3 Планируемые результаты обучения

Характеристика профессиональной деятельности обучающихся:

Уровень квалификации-специалист по гостеприимству.

Область профессиональной деятельности обучающихся:

- сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Специалист по гостеприимству готовится к следующим видам деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, сотрудников службы питания, сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, сотрудников службы бронирования и продаж.

Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной образовательной программы

Специалист по гостеприимству должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Специалист по гостеприимству должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания:

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

3 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

4 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.4 Категория обучающихся и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование, лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка обучающихся – 46 часов.

Внеаудиторная самостоятельная работа – 16 часов.

Практическая работа – 30 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Гостиничный бизнес.	25	10	15		-	15	
Промежуточная аттестация	1		1			1	ДЗ¹
Раздел 2 Гостиничная индустрия Алтайского края	19	6	13		-	13	
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ¹
Всего:	46	16	30		-	30	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

2.2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Гостиничный бизнес	26	10	16		-	15	
Тема 1.1 Гостиничные номера различных категорий	2		2		-	2	ПЗ
Тема 1.2 Описание гостиницы. Экскурсия по гостинице	4	2	2		-	2	ПЗ
Тема 1.3 Специальные предложения	4	2	2		-	2	ПЗ

для гостей							
Тема 1.4 Предложения экскурсий, путешествий, культурной программы в отелях	4	2	2			2	ПЗ
Тема 1.5 Гостиничные сети стран изучаемого языка	4	2	2			2	ПЗ
Тема 1.6 Реклама и продвижение гостиничных услуг	4	2	2			2	ПЗ
Тема 1.7 Дополнительные службы и виды услуг	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.8 Общение и нормы речевого этикета в сфере гостиничного бизнеса	1		1			1	ПЗ
Промежуточная аттестация	1		1			1	ДЗ¹
Раздел 2 Гостиничная индустрия Алтайского края	20	6	14		-	13	
Тема 2.1 Алтай – туристический регион	4	2	2		-	2	ПЗ ²
Тема 2.2 Классификации гостиниц Алтайского края	2		2			2	ПЗ ²
Тема 2.3 Размещение гостей в гостиницах Алтайского края	4	2	2		-	2	ПЗ ²
Тема 2.4 Дополнительные услуги в гостиницах Алтайского края	2		2			2	ПЗ ²
Тема 2.5 Ресторанное обслуживание в гостиницах Алтая	4	2	2		-	2	ПЗ ²
Тема 2.6 Финансовые вопросы, документы, отчетности	2		2		-	2	ПЗ ²
Тема 2.7 Презентация гостиницы	1		1			1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ¹
Всего:	46	16	30			30	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

- ¹ Дифференцированный зачет.
² Практическое занятие.

2.3 Календарный учебный график

Период обучения ¹	Наименование раздела, темы
Первый день	Раздел 1 Гостиничный бизнес
	Тема 1.1 Гостиничные номера различных категорий
Второй день	Тема 1.2 Описание гостиницы. Экскурсия по гостинице
Третий день	Тема 1.3 Специальные предложения для гостей

Четвертый день	Тема 1.4 Предложения экскурсий, путешествий, культурной программы в отелях
Пятый день	Тема 1.5 Гостиничные сети стран изучаемого языка
Шестой день	Тема 1.6 Реклама и продвижение гостиничных услуг
Седьмой день	Тема 1.7 Дополнительные службы и виды услуг
Восьмой день	Тема 1.8 Общение и нормы речевого этикета в сфере гостиничного бизнеса. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет
Девятый день	Раздел 2. Гостиницы Алтайского края Тема 2.1. Алтай – туристический регион
Десятый день	Тема 2.2 Классификации гостиниц Алтайского края
Одиннадцатый день	Тема 2.3 Размещение гостей в гостиницах Алтайского края
Двенадцатый день	Тема 2.4 Дополнительные услуги в гостиницах Алтайского края
Тринадцатый день	Тема 2.5 Ресторанное обслуживание в гостиницах Алтая
Четырнадцатый день	Тема 2.6 Финансовые вопросы, документы, отчетности
Пятнадцатый день	Тема 2.7 Презентация гостиницы. Итоговая аттестация: дифференцированный зачет

¹⁾Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.4. Рабочая программа

2.4.1. Рабочая программа "Гостиничный бизнес"

Цель :

-углубленное изучение иностранного языка в профессиональной деятельности.

Задачи:

-создать условия для развития творческих возможностей обучающихся;
- формировать профессиональные компетенции в результате освоения программы углубленного изучения иностранного языка в профессиональной деятельности.

Планируемые результаты обучения

Обучающийся должен знать:

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

Обучающийся должен уметь:

понимать общий смысл четко произнесенных, высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения, правила чтения текстов.

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 26 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 10 часов, практические занятия – 15 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Гостиничный бизнес	26	10	16		-	15	
Тема 1.1 Гостиничные номера различных категорий	2		2		-	2	ПЗ ²
Тема 1.2 Описание гостиницы. Экскурсия по гостинице	4	2	2		-	2	ПЗ ²
Тема 1.3 Специальные предложения для гостей	4	2	2		-	2	ПЗ ²
Тема 1.4 Предложения экскурсий, путешествий, культурной программы в отелях	4	2	2			2	ПЗ ²
Тема 1.5 Гостиничные сети стран изучаемого языка	4	2	2			2	ПЗ ²
Тема 1.6 Реклама и продвижение гостиничных услуг	4	2	2			2	ПЗ ²
Тема 1.7 Дополнительные службы и	2		2			2	ПЗ ²

виды услуг							
Тема 1.8 Общение и нормы речевого этикета в сфере гостиничного бизнеса	1		1			1	ПЗ ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	ДЗ¹

² Практическое занятие.

Раздел 1. Гостиничный бизнес

Тема 1.1. Гостиничные номера различных категорий

Введение и закрепление в лексико-грамматических упражнениях лексического материала по теме. Описание номеров различных категорий, оборудование номерного фонда гостиницы. Чтение текста, ответы на вопросы по содержанию текста. Подготовка устных сообщений по теме.

Тема 1.2 Описание гостиницы. Экскурсия по гостинице

Отработка лексики, необходимой в ситуациях, когда иностранный гость спрашивает об удобствах в гостинице, о наличии в гостинице ресторана, прачечной, киоска, пункта обмена валюты и др; отработка лексики, необходимой в ситуациях, когда проводятся мероприятия международного уровня в целях повышения имиджа гостиницы перед иностранными гостями и партнерами.

Самостоятельная работа обучающихся

Презентация экскурсии по одной из гостиниц

Тема 1.3 Специальные предложения для гостей

Чтение и анализ текстов про иностранные отели. Аудирование. Подготовка монологических высказываний в ситуациях, когда необходимо предоставить гостю информация о скидках, программах лояльности, картах для постоянных гостей, подарках в номер молодоженам, VIP-гостям и др.

Самостоятельная работа обучающихся

Разработка и презентация программы лояльности для одного из отелей (по выбору)

Тема 1.4 Предложения экскурсий, путешествий, культурной программы в отелях

Лексический материал по теме. Отработка лексики, необходимой в ситуациях, когда иностранный гость спрашивает о достопримечательностях города; хочет узнать, какие особенности кухни в ресторанах отеля; хочет провести день в Барнауле, он спрашивает про программу с историческими достопримечательностями;

куда можно поехать с ребенком, хочет взять машину на прокат для поездки по городу на завтра; хочет узнать о лучших магазинах для шопинга, он заинтересован в том, чтобы купить сувениры

Самостоятельная работа обучающихся

Разработка и презентация культурной программы для гостей города и края.

Тема 1.5 Гостиничные сети стран изучаемого языка

Чтение текстов о гостиничных сетях страны изучаемого языка. Сравнительная характеристика гостиниц России и страны изучаемого языка. Отработка употребления структур с прилагательными в сравнительной и превосходной степени в монологических и диалогических высказываниях.

Самостоятельная работа обучающихся

Поиск информации в Интернете и подготовка презентации на иностранном языке о гостинице страны изучаемого языка.

Тема 1.6 Реклама и продвижение гостиничных услуг

Лексический материал по теме. Закрепление в лексико-грамматических упражнениях. Чтение рекламного буклета гостиницы на иностранном языке. Ответы на вопросы. Аудирование. Составление диалогических высказываний.

Самостоятельная работа обучающихся

Поиск информации в Интернете и подготовка рекламного буклета одной из гостиниц города или края.

Тема 1.7 Дополнительные службы и виды услуг

Лексический материал по теме. Отработка лексики, необходимой в ситуациях, когда иностранный гость обратился к сотруднику с проблемой потери ключа от номера; иностранный гость интересуется о развлекательных услугах комплекса; иностранный гость просит положить его драгоценность в сейф (на ресепшн); иностранный представитель гостя с ограниченными возможностями (колясочник) обращается к сотруднику ресепшн, просит помощи, возникла трудность с подъемом на гостиничный этаж; иностранный гость спрашивает о времени работы прачечной; иностранный гость хочет заказать еду в номер; в номере у иностранного гостя сломался туалет, нужен сантехник и др.

Тема 1.8 Общение и нормы речевого этикета в сфере гостиничного бизнеса

Лексический материал по теме.

Отработка клише и выражений в сфере гостиничного бизнеса (встреча, регистрация гостей, оказание помощи и др.) Аудирование. Чтение и перевод диалогов. Составление диалогов по образцу.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.

2.4.2. Рабочая программа " Гостиничная индустрия Алтайского края "

Цель :

-углубленное изучение иностранного языка в профессиональной деятельности.

Задачи:

-создать условия для развития творческих возможностей обучающихся;
- формировать профессиональные компетенции в результате освоения программы углубленного изучения иностранного языка в профессиональной деятельности.

Планируемые результаты обучения

Обучающийся должен знать:

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

Обучающийся должен уметь:

понимать общий смысл четко произнесенных, высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения, правила чтения текстов.

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 20 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 6 часов, практические занятия – 13 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 2 Гостиничная индустрия Алтайского края	20	6	14		-	13	
Тема 2.1 Алтай – туристический регион	4	2	2		-	2	ПЗ ²
Тема 2.2 Классификации гостиниц Алтайского края	2		2			2	ПЗ ²
Тема 2.3 Размещение гостей в гостиницах Алтайского края	4	2	2		-	2	ПЗ ²
Тема 2.4 Дополнительные услуги в гостиницах Алтайского края	2		2			2	ПЗ ²
Тема 2.5 Ресторанное обслуживание в гостиницах Алтая	4	2	2		-	2	ПЗ ²
Тема 2.6 Финансовые вопросы, документы, отчетности	2		2		-	2	ПЗ ²
Тема 2.7 Презентация гостиницы	1		1			1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ¹

²Практическое занятие.

Раздел 2 Гостиничная индустрия Алтайского края

Тема 2.1 Алтай – туристический регион

Лексический материал по теме. Построение специальных вопросов. Отработка лексики, чтение и перевод текстов; использование активной лексики для составления сообщения по теме. Аудирование.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить краткое описание основных достопримечательностей Алтайского края

Тема 2.2 Классификации гостиниц Алтайского края

Чтение и перевод профессионально направленных текстов; работа с лексико-грамматическим материалом. Аудирование. Использование активной лексики для составления сообщения по теме.

Тема 2.3 Размещение гостей в гостиницах Алтайского края

Лексический материал по теме. Практика устной речи: составление диалогов с целью бронирования номера по телефону; выяснения индивидуальных потребностей клиента, особых пожеланий; консультирование клиента по всем возникающим вопросам.

Самостоятельная работа обучающихся

Подготовка сообщения о гостинице в Барнауле на выбор

Тема 2.4 Дополнительные услуги в гостиницах Алтайского края

Лексический материал по теме. Отработка профессиональной лексики в лексико-грамматических упражнениях. Составление реестра дополнительных видов услуг. Чтение и перевод диалогов. Составление диалогов по образцу: выяснение потребности в дополнительных услугах, предоставление информации о них, продвижение услуг отеля.

Тема 2.5 Ресторанное обслуживание в гостиницах Алтая

Отработка лексики, чтение и перевод диалогов. Практика устной речи: составление диалогов с целью предоставления клиенту детальной информации о возможностях банкетного обслуживания в гостинице. Аудирование.

Самостоятельная работа обучающихся

Перевод меню ресторана

Тема 2.6 Финансовые вопросы, документы, отчетности

Лексический материал по теме. Чтение, перевод и анализ форм финансовых документов; составление диалогов с целью информирования клиента о стоимости интересующих услуг. Аудирование.

Тема 2.7 Презентация гостиницы

Закрепление активной профессиональной лексики в монологических высказываниях. Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1 Формы аттестации

Текущий контроль знаний, обучающихся ведется на каждом занятии в форме индивидуального ответа, устного опроса, проверки выполнения практических и расчетно-аналитических работ, тестирования, в т. ч. компьютерное, выполнение самостоятельных работ.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы.

Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимися.

3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)	Методы оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное	1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения: ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале ПК 1.2. Организовывать дея-	знать: - <u>Знания</u> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;	Экспертная оценка деятельности обучающихся при выполнении и защите результатов практических занятий, выполнении домашних работ, опроса, результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся И других видов текущего кон-

<p>развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессио-</p>	<p>тельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания:</p> <p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>ПК 2.3. Контролировать текущую дея-</p>	<p>методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>направленность работы подразделений службы приема и размещения;</p> <p>функциональные обязанности сотрудников;</p> <p>правила работы с информационной базой данных гостиницы</p> <p><u>Умения</u></p> <p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</p> <p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, на иностранном языке оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на ино-</p>	<p>троля.</p>
---	---	--	---------------

<p>нальной деятельности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. е.</p>	<p>тельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность со-</p>	<p>странном языке <u>Знания</u> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей <u>Умения</u> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение со-</p>	
---	--	--	--

	<p>трудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>4 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для под-</p>	<p>трудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p>	
--	---	--	--

	держания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
--	--	--	--

3.3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе оценки практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Критерии оценки уровня освоения программы:

Оценка	Показатели оценки
Отлично (характеризуется творческой деятельностью)	<ul style="list-style-type: none"> - решение коммуникативной задачи: естественное установление и прекращение коммуникативного контакта, логичность и аргументированность речи; - языковое оформление соответствует языковым нормам, за исключением небольших отклонений (число ошибок – 5), не влияющих на решение коммуникативной задачи; - темп речи нормальный, приближающийся к естественному темпу речи на родном языке.
Хорошо (характеризуется продуктивной деятельностью)	<ul style="list-style-type: none"> - решение коммуникативной задачи, логичность и аргументированность; - языковое оформление в основном полностью соответствует языковым нормам (число ошибок – 8); - ошибки не должны влиять на решение коммуникативной задачи; - темп речи нормальный.
Удовлетворительно (характеризуется алгоритмической деятельностью)	<ul style="list-style-type: none"> - частичное решение коммуникативной задачи, некоторое отклонение в логичности и обоснованности высказывания; - набор языковых средств соответствует минимальному, языковая правильность частично соответствует нормам при

	<p>правильном употреблении наиболее типичных лексико</p> <p>грамматических единиц (число ошибок –12);</p> <p>- темп речи несколько замедленный.</p>
<p>Неудовлетворительно (характеризуется деятельностью с подсказкой)</p>	<p>- нерешенность коммуникативной задачи: недостаточность</p> <p>установления и прекращения коммуникативного</p> <p>контакта,</p> <p>недостаточная логичность и аргументированность</p> <p>речи;</p> <p>- набор языковых средств не соответствует учебному</p> <p>минимуму, языковые нормы нарушаются в большом</p> <p>объеме</p> <p>(число ошибок – более 12);</p> <p>- темп речи замедленный.</p>

Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам, допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

Критерии оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента:

- уровень освоения студентом учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических работ;
- обоснованность, логичность и четкость изложения ответа;
- умение аргументировать ответ;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет «Иностранного языка» (лингвфонный)	Практические занятия	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Excel, Microsoft Office Power Point, мультимедиа-проектор, Раздаточный материал, Словари, Учебники.
	Итоговая аттестация	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, Мультимедиапроектор Раздаточный материал, Словари, Учебники.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Английский язык

Основные источники:

1. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry : учебное пособие / Т. А. Гончарова. - 11-е изд., стер. - М. : Академия, 2018. - 144 с.
2. Кабанова, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н.Мотинова, В.В.Темякова. - М.: Инфра-М, 2018. - 201 с.
3. Пославская Н.А. Английский язык для гостиничного дела: учебное пособие для СПО/ Н.М. Брель, Н.А. Пославская. - М.: КноРус, 2020. - 281 с.
4. Семенова, М. Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие для СПО/ М. Ю. Семенова. - М. : Кнорус, 2016. - 260 с.
5. Дополнительные источники:
6. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса: учебное пособие для СПО/ С.А Воробьева, А.В. Киселева. - М.: Юрайт, 2019. - 193 с.
7. Evans V. Hotels and Catering / Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. - Express Publishing, 2012. - 120 p.

8. Morris E. Flash on English for Tourism / Catrin E.Morris. - Eli, 2012. - 47 p.
9. O'Hara F. Be My Guest. English for the Hotel Industry / Francis O'Hara – Cambridge University Press, 2015. – 113 p.
10. Rod R. Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry / Trish Stott and Rod Revell. – Oxford, 2015. – 115 p.
11. Walker J.R. Introduction to Hospitality / J.R. Walker. - Pearson Education Limited, 2017. - 654 p.
- 12.

Немецкий язык

Основные источники:

1. Бориско Н. Ф. Бизнес-курс немецкого языка. – Киев: «Логос», 2019 – 352с.
2. Neu Zimmer frei
3. Deutsch im Hotel Lehrbuch von Ulrike Cohen unter Mitwirkung von Christian Lemcke (Aussprache) Langenscheidt
4. Deutsch im Hotel Arbeitsbuch von Nicolette Grandi unter Mitwirkung von Christian Lemcke (Aussprache) Langenscheidt
5. Paola Barberis Elena Bruno Deutsch im Hotel Korrespondenz Max Hueberg Verlag

4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) иностранных языков КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Задания для текущей аттестации

Раздел 1. Гостиничный бизнес

Тема 1.1. Гостиничные номера различных категорий

Практическое занятие 1

1. Прочитайте описание номера и определите его категорию

double room, junior suite, luxury suite

A. Large room divided into two different areas, a bedroom and a large living area with the highest level of service and amenities. Their size is 60 m². Overlook a pretty courtyard garden.

In-room facilities include: a spacious desk, air-conditioning, king-size double bed, free mini-bar, bathrobe and slippers, exclusive premium-quality toiletries, nespresso coffee machine, music system.

B. Comfortable rooms elegantly decorated to create a welcoming atmosphere. Their size is 25 m². Some have a small balcony.

In-room facilities include: a desk, air-conditioning, a double bed, bathrobe and slippers, complimentary toiletries.

C. Bright, spacious rooms with the best views over the Paseo de Gracia. Their size is 29 m². Some rooms have a private terrace.

In-room facilities include: a spacious desk, a safe, air-conditioning, full-length mirror, two double beds, complimentary toiletries, bathrobe and slippers, nespresso coffee machine

2. Прочитайте текст про гостиницу Arrabelle

The hotel has 126 guest rooms specially designed to provide maximum comfort, **convention facilities, an outdoor swimming pool, solarium and a spectacular terrace with the best views of Barcelona.**

The roof houses **the spectacular Terrace Bar.**

Cocktails and cuisine with great background music in a lively and very chic atmosphere.

Other services: **Free Wi-Fi**, business corner and a wide range of venues for all kinds of meetings and events.

GUEST ROOMS

Arrabelle Superior Room (30 m²)

The richly appointed room features one king size bed or two double beds .

Arrabelle Deluxe Room (35 m²)

This elegant guest room offers one king-size bed or two double beds and graceful décor.

Arrabelle Premier Room (45 m²)

This impressive room type features one king-size or two double beds, elegant décor and breathtaking mountain views.

Arrabelle Executive Room (52 m²)

This extravagant suite has one king-size bed or two double beds. The Executive King has a full-size pull out sofa sleeper and luxurious décor.

Arrabelle Junior Suite (60 m²)

This extravagant suite is a true hotel suite with two separate rooms. The bedroom has one king-size bed with luxurious décor and an extremely spacious balcony overlooking Vail Square. The living room features a full sofa sleeper, television, and a fireplace.

Arrabelle King Suite (85 m²)

This exclusive and richly appointed suite has one king-size bed, a full and spacious living room with sofa sleeper and two bathrooms. It also has luxurious décor and stunning views of Vail Square.

3. Опишите номера гостиницы более подробно.

Тема 1.2. Описание гостиницы. Экскурсия по гостинице

Практическое занятие 2

1. Предоставьте данную информацию на английском языке

1. Отель "Reindl's Parkscher Hof" 5*, расположенный недалеко от парка и конгресс-центра, знаменит семейной атмосферой. В отеле имеется ресторан, бар, бассейн, массаж, фитнес-центр, гараж, зимний сад. В каждом номере отдельная ванная комната с душем или ванной, телевизор, телефон, радио, минибар, фен.

2. "Maritim Golf" 4* представляет отличные возможности как для спокойного, так и для активного отдыха в любое время года. Он расположен на берегу Балтийского моря, окружен парком. До пляжа несколько минут ходьбы. В отеле: ресторан с видом на море, английский паб, крытый и открытый бассейны, спортивный центр, 5 теннисных кортов, 2 площадки для гольфа, 4 кегельбана, 2 боулинга, центр красоты.

3. В отеле "Hotel Senator", расположенного в Мюнхене 47 - номеров. Все номера этого уютного семейного отеля имеют душ или ванну, туалет, радио, фен, телефон, кабельное телевидение, минибар.

4. Замок "Chateau de la Tremblaye" предлагает для размещения гостей номера, изысканно обставленные в различных стилях, с современными удобствами, с прекрасным видом на озеро, парк или бассейн. Отель идеален для отдыха семейных пар с детьми. В замке есть залы, предназначенные для проведения специальных мероприятий и деловых встреч.

5. Пансионат "Планета" расположен в Евпатории в 800 метрах от моря. Для размещения предлагаются одноместные и двухместные номера с душем, телевизором, телефоном, кондиционером. Питание в пансионате 3-х разовое. На территории имеются бассейн, детская игровая комната, бильярд, бар, свой пляж.

6. Отель "Звездный" расположен в центре города Сочи. В новых корпусах имеются 2, 3-комнатные номера люкс, два бизнес-люкса, номера класса апартаменты. Все номера

оборудованы кондиционером, минибаром, 2 туалетными комнатами с душем, феном. К услугам отдыхающих конференц-залы, офисы, ресторан, лобби-бар, кафе.

7. Гостиница "Россия" располагается в центральной части С-Петербурга, на Московском проспекте, рядом с Парком Победы. В гостинице имеются 1—2-местные номера, оборудованные телевизором и телефоном. К услугам гостей ресторан, бар, кафе, сауна, пункт обмена валют, аптека, авиакасса.

8. Пансионат "Дружба" расположен в 47 км от Москвы. К услугам отдыхающих 2-местные номера класса люкс, сауна с бассейном, тренажерный зал, спортплощадка, прокат спортивного инвентаря, конюшня, дискотека, кинозал, библиотека, косметический и массажный кабинеты, платная автостоянка.

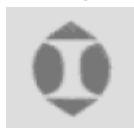
2. Составьте диалоги по ситуациям

Тема 1.3. Специальные предложения для гостей

Практическое занятие 3

WELCOME TO THE WORLD OF INTER-CONTINENTAL

This group comprises Inter - Continental and Forum Hotels International.



Inter-Continental Hotels is the leading international company serving the needs of the international business traveller. A familiar name around the globe, Inter-Continental has been the preferred hotel brand of the world's business community for over 40 years with an unrivalled network of over 85 luxury hotels in 42 countries.



Forum Hotels International was established in 1972 to complement the wide range of Inter-Continental hotels and to satisfy the requirement for high quality, moderately priced accommodation. Forum International is a rapidly expanding brand within the Inter-Continental family with nearly 20 hotels worldwide.



Global Partner Hotels

In cities where Inter-Continental or Forum has no representation, the group has formed partnerships with selected hotels and resorts providing the frequent traveller with an even wider choice of luxury and first class accommodation at world renowned properties in key destinations around the globe.

Throughout the group you will find a philosophy which focuses clearly on understanding the needs of the business traveller by providing consistently high levels of comfort and service in the world's most important destinations. Because Inter-Continental concentrates on the needs of the international business traveller it has been the preferred hotel brand of the world's business community for more than 40 years. Therefore, we at Inter-Continental and Forum Hotels International are proud to be active participants in the Frequent Traveller Programmes of the following airlines:

- ◆ American Airlines
- ◆ Austrian Airlines
- ◆ Canadian Airlines
- ◆ Cathay Pacific

- ◆ KLM
- ◆ Malaysian Airlines
- ◆ SAS
- ◆ Singapore Airlines
- ◆ Swissair
- ◆ TWA
- ◆ United Airlines
- ◆ Virgin Atlantic

Six Continents Club

Discerning travellers regard membership of the Six Continents Club as indispensable. Through its history of more than twenty five years, the Six Continents Club has consistently provided frequent international travellers with the special recognition and service that they deserve.

The Six Continents Card

Some of the valuable membership privileges are:

- ◆ Priority Reservations
- ◆ Upgrade to Superior Room
- ◆ Fresh Fruit and Mineral Water
- ◆ Late Check-Out
- ◆ Single Rate for Double Occupancy

1. Запишите слово и его значение (выбрать из предложенных вариантов)

- | | |
|--------------|---|
| brand | <input type="checkbox"/> a particular make of goods
<input type="checkbox"/> an identifying trade mark
<input type="checkbox"/> a strong alcoholic drink |
| consistently | <input type="checkbox"/> in harmony
<input type="checkbox"/> solidly, substantially
<input type="checkbox"/> with foundation |
| discerning | <input type="checkbox"/> having a good sight
<input type="checkbox"/> being able to judge
<input type="checkbox"/> being able to understand |
| leading | <input type="checkbox"/> very active
<input type="checkbox"/> keeping control over someone
<input type="checkbox"/> very important |
| partnership | <input type="checkbox"/> the state of working together
<input type="checkbox"/> a joint business
<input type="checkbox"/> a relationship between two people |
| network | <input type="checkbox"/> an arrangement of intersecting horizontal and vertical lines |

- ☐ a system of connected electrical conductors
☐ a chain of interconnected people, institutions, etc. working together
as a system

recognition ☐ identification

☐ appreciation

☐ public acknowledgment

focus on ☐ to set fire to

☐ to draw special attention to something

☐ to adjust an instrument

complement ☐ to add, to enhance

☐ to conclude

☐ to stand on ceremonies

proud ☐ satisfied

☐ arrogant, disdainful

☐ honoured and pleased

2. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. What does Inter-Continental group comprise?
2. What is Inter-Continental?
3. What kind of hotels does it incorporate?
4. How many hotels does it comprise?
5. In how many countries does it operate?
6. What is Forum Hotels International?
7. When was it established?
8. What kind of hotels does it comprise?
9. How many hotels does it represent worldwide?
10. What is Global Partner Hotels?
11. Which clients are mostly welcomed at Inter-Continental hotels?
12. Which airlines are connected with Inter-Continental in the Frequent Traveller Programs?
13. What are the privileges allowed by the Six Continents Card?

Тема 1.4. Предложения экскурсий, путешествий, культурной программы в отелях

Практическое занятие 4

1. Соедините соответствующие части предложений. Дополните информацию про данные достопримечательности

1. the city administration	A. one of the most beautiful temples
2. Lenin's monument	B. haunted house
3. the Altai State Art Museum	C. the oldest museum in Siberia

4. the Gorod Museum	D. collection of over 13000 exhibits
5. the Barnaul Ribbon Forest	E. the oldest square in the city
6. the planetarium	F. Lenin Toreador
7. Demidov Square	G. collection dedicated to the history of the city development
8. the Altai State Museum of Local History	H. unique nature attraction
9. The Pokrovsky Cathedral	I. up-to-date equipment to observe stars and planets

2. Составьте диалоги по ситуации

One of you is a receptionist, the other is a guest. Ask your guest about his/her interests and recommend some tourist attractions in Barnaul. Give detailed information about the sites.

Use the phrases in the box and information about the guests below.

What are you interested in? Что Вас интересует?	
I'd recommend you ...	Я бы порекомендовала Вам ...
I think you should ...	Думаю, Вам следует ...
You shouldn't miss ...	Не пропустите
Why don't you go to ...	Почему бы Вам не сходить
... is worth visiting.	...стоит посетить.

- a) Gwen is mad about history. She likes going to museums. She also enjoys taking in churches and cathedrals.
- b) Holly is very romantic and likes investigating mysteries and nature-watching. She is also quite interested in gardening.
- c) David likes art and architecture. He also has a passion for science and loves learning about stars and planets.

Тема 1.5. Гостиничные сети страны изучаемого языка.

Практическое занятие 5

There are over 700 Ramada Hotels spread in the United States and Canada. In order to meet the customers' various needs, they are grouped as follows:

RAMADA LIMITEDS provide business travellers with attractive accommodation at a comfortable price and feature a generous continental breakfast buffet. Many Ramada Ltds have swimming pools.

RAMADA PLAZA HOTELS, the premier hotels in the chain, provide a full range of facilities and services: swimming pools, fitness centres, business centres, extensive meeting facilities, extended room service, banqueting service, and refined restaurants. RAMADA HOTELS are located at airports, in suburban office parks and in city centre. They provide fine restaurants, lounges, room service and a range of meeting and conference facilities.

RAMADA INNS are located within easy reach of most major motorways and offer families and business travellers a full-service hospitality at affordable rates. They also are provided with fine restaurants, attractive lounges, and sparkling pools.

RAMADA RESORTS offer extensive recreational facilities and comfortable accommodation at competitive rates. They provide families, couples and groups with swimming pools, whirlpools, health facilities, tennis courts and golf courses, restaurants, lounges, meeting facilities, and room service.

1. Найдите в тексте синонимы к данным словам

1. abundant
2. satisfy
3. supply
4. situated
5. arranged
6. appealing
7. adequate
8. present
9. sitting-rooms
10. equipment

2. Ответьте на вопросы

1. Which type of hotel do you expect to find downtown?
2. Which hotel does a motorist in transit prefer?
3. Which hotel do well-to-do people go to?
4. You love sports and recreational facilities. Which hotel would you like better?
5. You want to find accommodation near the airport. Which hotel would you go to?
6. You are a group of business people intending to discuss business matters as well as to enjoy yourselves. Which hotel would you prefer?

Тема 1.6. Реклама и продвижение гостиничных услуг.

Практическое занятие 6

All Concorde Hotels offer the outstanding features of the grand hotel tradition, yet each exemplifies luxury and quality service in a truly distinctive manner. From exceptional grand hotels to traditional establishments, each has its own unique style and atmosphere. To facilitate your choice, we have grouped them into four categories:

PRIVILEGE GOLD

World-renowned grand hotels. Their superb locations, architecture and decor, services and gourmet cuisine set them apart. Hotels in this category are part of the cultural or historical heritage of the country in which they are located. A stay in one of these hotels is always a unique and unforgettable experience.

PRIVILEGE RED

World-class hotels offering prestigious locations in a city centre or a top tourist destination. The attentive, personalized service provided by these hotels meets your most exacting expectations.

TRADITION BLUE

For tourist or business travel, the finest traditional hotels in the city or neighborhood. They offer refined settings, gracious hospitality and high standards of service.

TRADITION GREEN

Intimate or discreet hotels ideally located near a leisure or business centre. They offer high quality, traditional service and all the comfort of a fine establishment.

In true grand hotel tradition, Concorde Hotels put their expertise at your service throughout your vacation. Many establishments offer package stays that bring you uncompromising Concorde comfort along with an opportunity to pursue your favourite activities according to four main themes: *Winning Sensations* (Intense stimulating activities which provide a real sense of challenge and accomplishment: race car driving, deep sea fishing, bull fighting...); *Culture and Lifestyle* (Culturally enriching excursions and visits which broaden your horizons as they acquaint you with the surrounding region: celebrated châteaux, arts and traditions, gastronomy, concerts...); *Health, Fitness and Balance* (Flexible programs geared to your pace... designed to energize your body and soothe your soul: hydrotherapy, Jacuzzi, relaxing, revitalizing care...); *Sports and Leisure* (A variety of team and solo sports to help you reach new levels of personal achievement, or simply learn something new: golf, tennis, water skiing, archery...).

1. Заполните пропуски в таблице.

CATEGORY	HOTEL TYPE	HOTEL LOCATION	HOTEL FEATURES
Privilege Gold Hotels	World-renowned grand hotel		

Privilege Red Hotels			They provide attentive, personalized service so as to meet the most demanding guests' expectations.
		They are traditional hotels located in the city or neighbourhood.	
Tradition Green Hotels			

2. Соедините данные слева слова и словосочетания с их описанием.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. A package stay is | a. relaxation. It is the time when you are not working and you can relax. |
| 2. 'Pursue' means | b. equivalent to 'feel calmer, relieved, alleviated, at one's ease'. |
| 3. Challenge refers to | c. substituted by verbs like fit, suit, tailor, adapt |
| 4. Lifestyle refers to | d. a trademark for a large circular bath which is fitted with a device that makes the water swirl around. |
| 5. Pace is | e. the speed at which someone does something. |
| 6. The word 'leisure' recalls | f. an offer which includes a number of items, all of which must be accepted if the offer as a whole is accepted. |
| 7. A Jacuzzi is | g. a person or group of people whose conditions, behaviour and habits are typical of them. |
| 8. 'Gear to' may be | h. something new and exciting or difficult which you have the opportunity of doing and which requires great effort and determination if you are going to succeed. |
| 9. Soothe your soul is | i. to continue to do or carry out something we are interested in. |

Тема 1.7. Дополнительные службы и виды услуг.
Практическое занятие 7

1. Поставьте реплики в правильной последовательности.

- I'm afraid we don't have safes in the rooms, but there are safes available in the reception area if you could bring your documents down to me.	- Oh, hello, I'm calling from room 101. I think there are a few things missing from my room. Is it possible for me to have a hairdryer and some toiletries?
- Certainly, madam. Can I help you with anything else, madam?	- That's great. Thanks. I also have some important documents with me and I can't find the safe in this room.
- Well, we have an internet point which is open till midnight. There is 24-hour room service for bar food and our restaurant is open 12-2 lunchtime and 7-10 dinnertime. You need to book a table for dinner.	- OK. I'd like to book a table for this evening at 8 p.m., please.
- Hotel reception. How can I help you?	- Not for the moment.
- Of course, madam. I'm terribly sorry! There are usually toiletries in the room on arrival. I'll send them up to your room straight away. The hairdryer should be in the desk drawer.	- Oh, yes, I see it. Another thing ... I need some laundry and ironing. Do you have those services in the hotel?
- Yes, madam. For laundry and ironing, just fill in the form on the desk and give it to the chambermaid before 9 in the morning.	- OK. Are there any other services I should know about?

2. Составьте диалоги по ситуациям

Тема 1.8. Общение и нормы речевого этикета в сфере гостиничного бизнеса
Практическое занятие 8

1. Прослушайте диалог и выполните задания

a) what is his position at the hotel?

b) fill in the blanks

Interviewer: Mr. Huxley, what's your 1) _____ about your job?

Employee: Every day is a new experience. I meet new people and work with great 2)_____.

Interviewer: Oh, so your 3) ____-_____ help you do your job.

Employee: Yes, I work with the doorman and the 4)_____ every day.

Interviewer: I see. Tell me, what's your goal as a 5) _____?

Employee: My goal is to make guests happy.

Interviewer: I think you're a great choice 6) _____.

Congratulations.

Employee: Thank you. I'm very happy about it.

2. Составьте диалог, используя фразы

- What's your favourite part of your job?
- Do your co-workers help you do your job?
- What's your goal as a ...?

3. Составьте данный диалог на английском языке

GM: Здравствуйте, рад вас видеть.

S: Здравствуйте.

GM: Пойдемте, я хочу вам показать нашу гостиницу и познакомить с персоналом.

S: Интересно, сколько людей работает в вашей гостинице.

GM: У нас большой штат и каждый имеет свои обязанности. Это зависит от того, в каком отделе он работает.

S: У вас много отделов?

GM: Да, это служба приема и размещения, отдел кадров, ресторан и многие другие. Итак, я во главе и контролирую всю работу. Гостиница должна быть прибыльной.

S: А в чем заключаются обязанности вашего заместителя?

GM: Он отвечает за все отделы, все они тесно связаны. Пожалуйста, познакомьтесь со старшим администратором. Он и его помощники бронируют номера, регистрируют гостей, имеют дело с жалобами.

S: А что делают те люди у входа в отель?

GM: Это портье, они первые встречают гостей и помогают с багажом, если необходимо.

S: Как называется отдел, который следит за чистотой в гостинице?

GM: Это служба горничных. Старшая горничная дает указания остальным, и они смотрят, чтобы все было в порядке. А теперь пойдемте в ресторан.

Раздел 2. Гостиничная индустрия Алтайского края

Тема 2.1. Алтай - туристический регион

Практическое занятие 9

1. Прочитайте текст

ALTAI KRAI

Altai Krai is situated in the southeast of Western Siberia. The total area is about 168 thousand square kilometers. The territory of the Krai is large enough to accommodate such European states as Portugal and Ireland. Our neighbour in the south and southeast is the Republic of Altai. In the west and southwest we have borders with the Republic of Kazakhstan.

In Altai Krai one can find various landscape features. In the east it is plentiful Siberian taiga. In the west there are sweeping steppes of Central Asia with towering mountains in the south. The large rivers of the Krai are the Ob, the Biya, the Katun, the Chumysh. There is a great number of lakes in Altai, among them are lakes with fresh-water, such as Aya, Kolyvanskoe, Itkul, Beloe as well as saline lakes, Bolshoe Yarovoe, Maloe Yarovoe, Gor'koe lake, Kulundinskoe and others.

The climate of Altai Krai is transitional, varying from mild continental to continental and sharp continental.

Tourist attractions of Altai Krai include: the health and ski-resort Belokurikcha; white-water rafting on the downstream Katun and the Charysh; hiking and horse-riding tours in the Altaisky, Charyshsky and Smolensky districts; the centre of professional paraglider-piloting in "Bobrovaya Zaimka", historical sights in Zmeinogorsk and Kolyvan; the Shukshin Museum in the village of Srostki, and many others.

Barnaul is the capital of Altai Krai. It stands on the left bank of the great Siberian river Ob. The city was founded in 1730 by the messengers of the Urals factory-owner Akinfy Demidov as the center of the mining industry. Since 1771 it has got the city status. In 1973 Barnaul became the center of Altai Krai.

The total area of Barnaul is 30847 hectares. About 700000 inhabitants live in the city.

The city is divided into 5 administrative districts: the Central district, the October district, the Railway district, the Lenin district and the Industrial district.

The main tourist attractions of Barnaul are: the Altai Drama Theatre, the Musical Comedy Theatre, the concert hall with the organ, the Museum of Local History, the Fine Arts Museum, the Museum of Altai Literature, Arts and Culture, Pushkin's Monument and others. The monuments of the city are its history alive. The column called Demidov's Pillar was founded to mark the 100th anniversary of mining industry in Altai Krai. In Lenin Avenue you can see the Eternal Fire lit in the memory of those who perished in the October Revolution and Civil War, the Glory Memorial on Victory Square is dedicated to the soldiers of the Great Patriotic War

plentiful - многочисленный, богатый

sweeping - широкий

towering - возвышающийся

saline - соленый

transitional - переходный
mild continental - умеренный континентальный
sharp continental - резкий континентальный
tourist attractions - достопримечательности
paraglider-piloting - парашютеризм
white-water rafting - сплав по горной реке

2. Посоветуйте гостям отеля, какие достопримечательности посмотреть

- a) Danny and Lisa like exotic places and wildlife photography;
- b) Eric is interested in history and architecture;
- c) Nick likes his holidays to be action-packed. He is very fit and loves the outdoors.
- d) Julia is looking for a glamorous, well-organised holiday;
- e) Claudia is quite artistic and loves literature;
- f) Holli is very romantic and likes investigating mysteries and nature-watching;
- g) Mick has a passion for science and loves finding out about how things work.

3. Ответьте на вопросы

- 1. Where is Altai Krai situated?
- 2. What is the total area of Altai Krai?
- 3. What landscape features are there in Altai?
- 4. What is the climate of Altai Krai?
- 5. What are the main tourist attractions in Altai Krai?
- 6. Where is Barnaul situated?
- 7. What is the population of Barnaul?
- 8. How and when was Barnaul founded?
- 9. How many districts are there in Barnaul? What are they?
- 10. What are the main tourist attractions in Barnaul?

Тема 2.2. Классификация гостиниц Алтайского края

Практическое занятие 10

1. Выполните перевод данных предложений

- 1. Одна звезда указывает на эконом-класс размещения.
- 2. В номерах двухзвездочного отеля есть бесплатные туалетные принадлежности, такие как гель для душа.
- 3. В трехзвездочных отелях в каждом номере есть фен и телефон, а также доступ к интернету.
- 4. В четырехзвездочных отелях есть холодильник с минибаром и услуга заказа напитков в номер.

5. В пятизвездочных отелях персонал на ресепшн работает круглосуточно и говорит на нескольких языках.
 6. Этот роскошный отель находится в ста шагах от стильных бутиков на Оксфорд Стрит.
 7. В отеле есть полностью оборудованный спортзал.
 8. В отеле есть два ресторана, где вы можете попробовать изысканную кухню.
 9. Этот легендарный отель датируется 1350.
 10. Во всех номерах есть удобства.
 11. Вы можете насладиться пикником, специально приготовленным для Вас шеф-поваром ресторана.
 12. Вы можете поплавать в открытом бассейне с подогревом воды.
 13. Купите сувениры ручной работы в одном из многочисленных красочных магазинов.
 14. Коттедж полностью автономный и был отреставрирован в соответствии с высоким уровнем комфорта.
 15. Отель меблирован со всеми современными удобствами.
2. Подготовьте сообщение о 3,4,5-звездочных отелях Алтайского края

Тема 2.3. размещение гостей в гостиницах Алтайского края

Практическое занятие 11

1. Используя данные слова, расскажите о вариантах размещения в Алтайском крае
outdoors, pitch tents, lakeside cabins, on a budget, high star ratings, comfortable and cozy, romantic getaway, relax, available
2. Прослушайте и дополните диалог
R - Good morning Mr Wallace. How can I help you today?
G - I am going to _____, Italy. Can you help me find a place to stay?
R - Well, there are a number of _____. What's your budget?
G - I don't want to spend a lot of money. What low-cost options are _____?
R - There is _____. It has a wonderful view. Several budget hotels are also available.
G - What is the difference?
R - A Bed and Breakfast is cozy and romantic, but costly. A budget is _____ and it is _____.

G - I see. I think I will go to a budget hotel.

3. Составьте диалог по ситуации:

A. Иностранный турист собирается в Барнаул/ Белокуриху. Предложите ему разные варианты размещения (не менее трех), расскажите, чем они отличаются.

Тема 2.4. Дополнительные услуги в гостиницах Алтайского края

Практическое занятие 12

1. Составьте список дополнительных услуг, предлагаемых в гостинице "Барнаул"

2. Составьте диалог по ситуации (гость не бронирует, а только интересуется услугами отеля)

Receptionist: You work at the Barnaul Hotel. Study the extract from the hotel brochure.

Help the caller with his /her inquiry. Make sure you find out the name and address, the dates they want, and the number of people.

Guest: Your name is Mr/Mrs Kiel. Telephone the Barnaul Hotel to enquire about a week's holiday in June for yourself, your husband /wife and one child. Ask about the hotel's facilities. Give exact date.

Тема 2.5. Ресторанное обслуживание в гостиницах Алтайского края

Практическое занятие 13.

1. Ответьте на вопросы

1 What are some of the jobs in the bar and cocktail lounge of a hotel?

2 How does food service in a hotel bar usually differ from food service in the restaurant?

3 What is involved in providing hotel room service?

4 What kind of food and beverage facility is often not connected with the main kitchen? What kind of food and beverage service does it provide?

5 Which employees of the food and beverage department have frequent contact with the guests?

2. Прочитайте и переведите диалоги

Peter and Mary Almar are having a meal at a restaurant in Athens after their first day in the city. They are examining the menu and choosing what to order.

Waiter: Are you ready to order now?

Peter: Yes, I think so. Could you tell us what "dolmadakia" is, please?

Waiter: It's vine leaves stuffed with meat and onions and served with lemon sauce.

Mary: It sounds delicious. I'll try this, please.

Waiter: And for the main course?

Mary: I'll have the chicken and rice with tomatoes.

Waiter: And for you, sir?

Peter: I'll have the fish and vegetable soup and the roast lamb with a salad, please.

Waiter: What dressing would you like on the salad?
Peter: French dressing, please.
Waiter: And would you like anything to drink?
Mary: I'd like some white wine. Is there a Greek wine you can recommend?
Waiter: Well, the Santa Helena is very nice.
Peter: Yes, a bottle of the Santa Helena then, please.
Waiter: Yes, thank you.
Waiter: Is everything all right, sir?
Peter: Yes, thank you. That was very nice.
Waiter: Would you like a dessert?
Mary: Not for me, thank you.
Peter: No, thank you. Just two coffees. And could we have the bill, please.
Waiter: Yes, sir.

AT THE BAR

Bar-waiter: Good evening, madam, good evening, sir. Would you like to sit at a table or at the bar counter?
Lady: I don't feel like sitting at the counter. I don't fancy a bar-stool. It's pretty uncomfortable.
Bar-waiter: This way, then, please. Will this table do?
Lady: That's fine. I like it.
Bar-waiter: What may I offer you?
Gentleman: What would you like to drink?
Lady: Some mixed drink for me. Can you mix a MARGARITA for me?
Bar-waiter: Yes, Mam. Frozen? Salt?
Lady: Yes, please.
Bar-waiter: And you, sir?
Gentleman: I'll have beer, please.
Bar-waiter: Any special brand?
Gentleman: I'd like you local brew.
Bar-waiter: Will the CARLTON do?
Gentleman: Yes, I'll try that one.
Bar-waiter: Bottled or draught.
Gentleman: The draught, please.
Bar-waiter: Fine. One MARGARITA. One draught CARLTON. Any snacks?
Gentleman: No, thanks.

3. Составьте диалоги по ситуации

Тема 2.6. Финансовые вопросы, документы, отчетности
Практическое занятие 14

1. Прочитайте и переведите диалоги

Cashier: Good afternoon. What can I do for you, sir?
Guest: I'd like to check out now.
Cashier: Your name and room number, please?
Guest: John Smith. Room 678.
Cashier: Just a moment, sir. I'll draw up your bill... here's your bill, sir.
Guest: And what's this amount for?
Cashier: That's for the phone calls you have made from your room. And that is for the in-house movies.
Guest: I see. May I pay by traveller's cheques?
Cashier: Certainly, sir... Thank you. Here's your receipt.
Guest: Thank you. May I leave my luggage here until I'm ready to leave this afternoon? I'd like to do some shopping.
Cashier: Yes, sir. How many bags do you have?
Guest: Just these two. I'll be back at around 3 o'clock.
Cashier: That's fine. Have a nice day, sir.

Receptionist: Hi there. Are you checking out now?
Guest: Yes, sorry. I know we're a few minutes late.
Receptionist: That's no problem. It's always really busy at check out time anyway.
Guest: Oh, really. The last hotel we stayed in charged us for a late check out.
Receptionist: The hotel isn't booked this week, so it's not a problem. How was everything?
Guest: The room was great. The beds were really comfortable, and we weren't expecting our own fridge.
Receptionist: I'm glad you liked it.
Guest: The kids were disappointed that the pool wasn't open this morning, though.
Receptionist: I apologize for that. We can't get a cleaner in any earlier than 10 am.
Guest: Well we had a nice swim last night anyhow.
Receptionist: Will you be putting this on your credit card?
Guest: No. I'll pay cash.
Receptionist: OK. So the total comes to \$123.67, including tax.
Guest: I thought it was \$115 even. That's what they said yesterday when we checked in.

Receptionist: Yes, but there is an extra room charge on your bill.

Guest: Oh, I forgot. My husband ordered a plate of nachos. Sorry.

Receptionist: No problem. So...from \$140, here's your change. Now, I'll just need to ask you for your room keys.

2. Составьте диалог по ситуации

Тема 2.7 Презентация гостиницы

Практическое занятие 15

Придумайте свой отель и составьте его описание (10-15 предложений). В описании должны быть:

- 1) название,
- 2) месторасположение (где находится, что рядом),
- 3) номерной фонд (сколько номеров, какие категории номеров),
- 4) удобства и интерьер номеров (можно какого-нибудь одного, можно в целом),
- 5) услуги отеля,
- 6) что делает Ваш отель особенным, что отличает его от других).

Задания для итоговой аттестации дифференцированного зачета

1. «Руководитель туристической группы, которая остановилась в вашей гостинице, интересуется возможностями проведения досуга на территории гостиницы в вечернее время. Проконсультируйте его и о вариантах проведения досуга и о способах оплаты».
2. «Вы знакомите вашего нового гостя с правилами проживания в вашей 4-звездочной гостинице».
3. «Ваши иностранные друзья планируют поездку в Барнаул в августе месяце и просят порекомендовать гостиницу по умеренным ценам недалеко от центра города. Порекомендуйте 2 – 3 гостиницы (3* 4* и 5*)».
4. «К вам пришел гость с жалобой на отсутствие фена в ванной. Каков порядок ваших действий с данной жалобой?».
5. «Вы – менеджер в гостинице. Расскажите новой сотруднице – горничной, что она должна делать в гостиничном номере во время подготовки номера к заселению, а чего – не должна».
6. «Вы предлагаете гостю заполнить регистрационный формуляр. Предложите ему свою помощь в заполнении этого документа. (Объясните, как заполнить регистрационный формуляр гостиницы.)»
7. «У вашей гостьи проблема с вечерним гардеробом: испачкалось платье во время бизнес-ланча. Помогите ей решить проблему, расскажите о возможностях соответствующих служб в вашей гостинице».
8. «Звонит секретарь из фирмы «Avis» и интересуется видами и способами бронирования гостиничного номера. Проинформируйте его».
9. «Гость не успел поужинать в городе. Расскажите ему, какие виды предприятий питания есть в вашей пятизвездочной гостинице; их преимущества и недостатки».

10. Гость звонит в гостиницу, чтобы узнать о возможностях проведения свадебного банкета на 25 человек. Предоставьте гостю всю необходимую информацию.