

**Программа УЧЕБНОГО МОДУЛЯ
повышения квалификации**

**Профессиональный разговор по телефону в отеле на английском
языке**

ОПИСАНИЕ УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

1. Название модуля: Профессиональный разговор по телефону в отеле на английском языке.

2. Категория слушателей: Лица, имеющие/получающие высшее и (или) среднее профессиональное образование и относящиеся к следующим должностям и /или группам занятий:

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии)
ОКЗ	25627	Портъе
ОКЗ	11695	Горничная
ОКЗ	20015	Агент по закупкам

3. Цель освоение модуля: Совершенствование у слушателей компетенций по ведению телефонного разговора в отеле на английском языке.

4. Форма обучения: Очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

5. Освоение модуля предполагает достижение уровня квалификации в соответствии с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещения гостей», утвержденного Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 № 659н.

6. Образовательные результаты:

Слушатель, освоивший программу, должен обладать профессиональной компетенцией:

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

7. Результаты обучения:

В результате освоения модуля слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения перечисленной выше профессиональной компетенции. Слушатель должен

знать:

- формы и методы обслуживания в гостиницах и туристических комплексах;
- правила предоставления услуг в гостиницах и туристических комплексах;
- требования к эксплуатации номерного фонда гостиницы;
- системы жизнеобеспечения и инженерно-техническое обслуживание гостиниц, правила их эксплуатации;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

уметь:

- использовать системы жизнеобеспечения и оборудования гостиниц для обеспечения комфорта проживающих;
- вежливо общаться с проживающими;

- использовать программное обеспечение, компьютерные и телекоммуникационные средства;

иметь (практический опыт):

- работы в отеле;
- обслуживая проживающих на английском языке;
- решения проблемных ситуаций на русском языке.

8. Учебный план

№ п/п	Наименование раздела ¹	Всего, час	Аудиторные занятия		Дистанционные занятия		СРС, час.	Промежуточная аттестация, час
			из них		из них			
			теоретические занятия (лекции)	Лабораторно-практические занятия	теоретические	практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Лексика на тему «Разговор по телефону»	2	-	-	4	-	-	
2.	Практическое использование иностранной лексики для проведения телефонного разговора	10	2	6	2	-	-	
Промежуточная аттестация по модулю ²		4	-	-	-	-	-	зачет
Всего:		16						

9. Календарный учебный график

Наименование разделов	О	Б	Р	Учебные недели
-----------------------	---	---	---	----------------

¹ В учебном плане указываются основные содержательные блоки (темы, разделы) модуля, общее количество часов и разбивка их по видам работ.

² Зачёт или экзамен

(дисциплин, практик, стажировок, иных видов учебной деятельности)		1	2	3	4				
1 раздел	2	2							
2 раздел	10	4	6						
Промежуточная аттестация	4		4						

10. Организационно–педагогические условия

10.1 Материально-технические условия реализации модуля

Вид ресурса	Характеристика ресурса и количество
Аудитория	Оборудована компьютером, проектором и экраном, учебные столы и стулья
Учебная площадка	Стойка регистрации, принтер
Программное обеспечение для реализации программы на основе дистанционных образовательных технологий или в рамках смешанного обучения	Дистанционное обучение в системе MOODLE
Канцелярские товары	Бумага для принтера, ручки шариковые

10.2. Кадровые ресурсы

Вид ресурса	Характеристика ресурса и количество
Руководитель проекта/куратор	Руководитель ресурсного центра
Разработчик контента	Преподаватель
Лектор	Преподаватель
Модератор	Преподаватель
Тьютор	Преподаватель

10.3. Учебно-методическое обеспечение модуля³

Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В.

³ Здесь приводится список литературы, рекомендуемой слушателям для освоения программы.

Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 27.05.2020).

Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456345> (дата обращения: 27.05.2020).

11. Оценка качества освоения модуля

11.1 Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по модулю:

Наименование разделов учебного плана	Технология и/или метод(ы) проведения оценочного мероприятия ⁴	Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)	Размещение оценочных материалов ⁵
1. Лексика на тему «Разговор по телефону»	зачет	«зачтено» / «не зачтено»	ТА
2. Практическое использование иностранной лексики для проведения разговора по	зачет	«зачтено» / «не зачтено»	ВР

⁴ Рекомендуется в этой графе указывать технологию и/или метод(ы) проведения оценочного мероприятия:

- ТА/ЗА – тест или задача с автоматизированной обработкой;
- ТР/ЗР – тест или задача с ручной проверкой;
- Р – на основе реферата или эссе с индивидуальной проверкой;
- ЭЗ – на основе подготовленного слушателем экспертного заключения (индивидуальная проверка);
- ГД – групповая дискуссия в аудитории или в интернет-пространстве;
- ПД - разработанные проекты документов;
- ВР - выполненные работы, изготовленные продукты и т.д.

⁵ Раздел настоящего учебного модуля, учебник, учебное или учебно-методическое пособие, система дистанционного обучения ПОО и т.п.

телефону			
Промежуточная аттестация по модулю ⁶	зачет	«зачтено» / «не зачтено»	ВР

11.2 Примеры оценочных материалов для разделов учебного модуля⁷:

Обучающийся должен успешно справиться с одной из ситуаций в отеле на иностранном языке:

- у гостя в номере проблемы с сантехникой;
- гостю необходимо забронировать номер;
- в программе нет данных о бронировании;
- дать информационную справку;
- забронировать спа на двоих на вечер

11.3 Критерии и шкала оценки для промежуточной аттестации по модулю:

Критерии оценивания	Балл
Приветствие, «Чем могу помочь?»	1
Обращение к гостю по имени не менее 3 раз	1
Предложение скидки\комплимента	2
Спокойствие и профессионализм	2
Общее впечатление	1
Лексика	2
Грамматика	2
ИТОГО:	11

Слушатель считается успешно прошедшим промежуточную аттестацию по модулю **Пути решения проблемных ситуаций в отеле на английском языке** при получении не менее **8 баллов** за выполненную работу.

⁶ Указать форму промежуточной аттестации: экзамен, зачёт.

⁷ Приводятся примеры контрольно-измерительных материалов, примеры решений, требования к содержанию заданий по выбору разработчиков модуля для всех оценочных средств, применяемых для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.