

**ОПИСАНИЕ УЧЕБНОГО МОДУЛЯ**

**1. Название модуля:** Учебный модуль дополнительного профессионального образования **«**Пути решения проблемных ситуаций 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 | Портье |
| ОКЗ | 11695 | Горничная |
| ОКЗ | 20015 | Агент по закупкам |

## 

## 3. Цель освоение модуля: Совершенствование у слушателей компетенций по решению проблемных ситуаций, возникающих 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 размещению гостей», утвержденного Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 05.09.2017г. № 659н.

## 6. Образовательные результаты:

Слушатель, освоивший программу, должен обладать профессиональной компетенцией:

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;
* обслуживания проживающих на английском языке;
* решения проблемных ситуаций на русском языке.

1. **Учебный план**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование раздела | Всего, час | Аудиторные  занятия | | Дистанционные  занятия | | СРС, час. | Промежу-  точная  аттестация, час |
| из них | | из них | |
| теоретические занятия (лекции) | Лабораторно-практические занятия | теоретические занятия (лекции) | практические занятия |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | Лексика на тему «Отель» | 4 | - | - | 4 | - | - |  |
| 2. | Практическое использование иностранной лексики для решения проблемных ситуаций | 18 | 4 | 12 | 2 | - | - |  |
| Промежуточная аттестация по модулю | | 4 | - | - | - | - | - | зачет |
| Всего: | | **26** |  |  |  |  |  |  |

1. **Календарный учебный график**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов (дисциплин, практик, стажировок, иных видов учебной деятельности)** | **Объем нагрузки, ч.** | **Учебные недели** | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  |  |  |  |
| 1 раздел | 4 | **4** |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 раздел | 18 | **8** | **10** |  |  |  |  |  |  |
| 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, методист |
| Лектор | Преподаватель |
| Модератор | Преподаватель |
| Тьютор | Преподаватель |

## *10.3. Учебно-методическое обеспечение модуля*

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

2) 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 [[1]](#footnote-1) | **Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)** | Размещение оценочных материалов[[2]](#footnote-2) |
| 1. Лексика на тему «Отель» | ТА | «зачтено» / «не зачтено» | Сайт колледжа |
| 2.Практическое использование иностранной лексики для решения проблемных ситуаций | ВР | «зачтено» / «не зачтено» | Сайт колледжа |
| Промежуточная аттестация по модулю | зачет | «зачтено» / «не зачтено» | Сайт колледжа |

*11.2 Примеры оценочных материалов для разделов учебного модуля:*

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

* у гостя в номере проблемы с сантехникой;
* в номере не убрано;
* в программе нет данных о бронировании;
* у гостя шумные соседи;
* в счет включили то, чем гость не пользовался.

*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 |
| Зрительный контакт | 1 |
| Лексика | 2 |
| Грамматика | 2 |
| **ИТОГО:** | **12** |

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

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

   * ТА/ЗА – тест или задача с автоматизированной обработкой;
   * ВР - выполненные работы, изготовленные продукты и т.д.

   [↑](#footnote-ref-1)
2. Раздел настоящего учебного модуля, учебник, учебное или учебно-методическое пособие, система дистанционного обучения ПОО и т.п. [↑](#footnote-ref-2)