



Департамент образования и науки Костромской области
Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Костромской торгово-экономический колледж»

РАССМОТРЕНО
Методическим советом ОГБПОУ
«КТЭК»
Протокол № 7 от 13.05.2020 г.
Председатель МС

 Губанов С.А.

Разработчики: Генова А.В.,
преподаватель

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом ОГБПОУ
«КТЭК»
Протокол № 7 от 11.06.2020 г.
Приказ ОГБПОУ «КТЭК» от
11.06.2020 г. № 183/п

Зам. директора
 Смирнова А.А.

ПРОГРАММА УЧЕБНОГО МОДУЛЯ
дополнительного профессионального образования

Пути решения проблемных ситуаций в отеле на английском языке

2020 г.

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.

| № п/п | Наименование раздела | 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 «Отель» | 4 | - | - | 4 | - | - | |
| 2. | Практическое использование иностранной лексики для решения проблемных ситуаций | 18 | 4 | 12 | 2 | - | - | |
| Промежуточная аттестация по модулю | | 4 | - | - | - | - | - | зачет |
| Всего: | | 26 | | | | | | |

9. 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 | Дистанционное обучение в системе MOODLE |

| | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| или в рамках смешанного обучения | |
| 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 (А2-В1+) : 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 (В1-В2) : 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 | Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено») | Размещение оценочных материалов ² |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| | | | |

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.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------|---------------|
| 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 |

² Раздел настоящего учебного модуля, учебник, учебное или учебно-методическое пособие, система дистанционного обучения ПОО и т.п.

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.