

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

**ПРОГРАММА УЧЕБНОГО МОДУЛЯ
повышения квалификации**

Пути решения проблемных ситуаций в отеле на английском языке

2020 г.

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.

ОПИСАНИЕ УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

1. Название модуля: 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.

8. Учебный план

№ 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	Дистанционное обучение в системе

для реализации программы на основе дистанционных образовательных технологий или в рамках смешанного обучения	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)	Шкала оценки (баллы,	Размещение оценочных материалов ²
--------------------------------------	---------------------------	----------------------	--

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

	проведения оценочного мероприятия 1	«зачтено» / «не зачтено»	
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

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.

Зрительный контакт	1
Лексика	2
Грамматика	2
ИТОГО:	12

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.