

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ИРКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ, СЕРВИСА И ТУРИЗМА»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор



Н.Ф. Кудинова

**Образовательная программа предметного кружка
«English for Hoteliers»
(практикум речевого общения и разрешения
конфликтных ситуаций в отеле на иностранном
языке)**

Для обучающихся 3 курса специальности «Гостиничное дело»

Срок реализации – 1 год

Иркутск, 2022

Образовательная программа предметного кружка «English for hoteliers» (практикум речевого общения и разрешения конфликтных ситуаций в отеле на иностранном языке) разработана для обучающихся 3 курса специальности «Гостиничное дело».

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное учреждение Иркутской области «Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»

Разработчик: Канунникова Н.А., преподаватель

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Образовательная программа предметного кружка «English for Hoteliers» (практикум речевого общения и разрешения конфликтных ситуаций в отеле на иностранном языке) предназначена для обучающихся 3 курса специальности «Гостиничное дело». Срок реализации программы – 2022-2023 учебный год. Программа рассчитана на 32 часов.

Актуальность программы. Иностранные языки, в частности, английский язык и умение общаться на них является одним из самых актуальных требований нашего времени. Первостепенной задачей в этой связи является эффективное обучение иностранному языку. Среди изучаемых аспектов и приобретаемых навыков, таких как чтение, распознавание на слух, говорение, особое место занимает коммуникация, поскольку умение общаться на иностранном языке – это составляющая не только научно-интеллектуальной, но и профессиональной деятельности людей. Сфера гостеприимства является той профессиональной областью, где одним из требований, предъявляемых к сотрудникам, является знание иностранного языка.

Овладение английским языком происходит в его целостном проявлении. Это даёт возможность реализовать содержание программы методом погружения в языковую профессиональную среду в последовательности, аналогичной усвоению родного языка. Различные формы общения – монологическая, диалогическая, полилогическая – моделируются в процессе обучения.

Логичность и последовательность изложения материала, применение различных методик, развивающий и воспитательный компонент обеспечивают успешное овладение иностранным языком на профессиональном уровне и создают благоприятную мотивационную основу для дальнейшего применения знаний в практической деятельности работника отеля.

Цель программы состоит в коммуникативно-личностном развитии и воспитании студентов средствами английского языка как элемента профессиональной культуры сотрудника отеля, развитие иноязычной

коммуникативной компетенции в рамках своей профессиональной деятельности.

Эта цель предусматривает: коммуникативно-речевое, социокультурное, языковое, интеллектуальное и личностное развитие обучающихся; а также обеспечение их коммуникативно-психологической адаптации к языковому миру для преодоления психологического барьера в использовании английского языка как средства общения в профессиональной среде. Речевые ситуации, предлагаемы к рассмотрению на занятиях, основаны на конкурсных заданиях чемпионата Worldskills и материалах демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля».

К задачам можно отнести:

Развивающие задачи:

1. Повышение мотивации обучающихся к изучению иностранного языка, формирование интереса к языку.
2. Развитие памяти, мышления, воображения, творческих способностей учащихся.
3. Стимулирование познавательной, коммуникативной деятельности на занятии.
4. Знакомство с культурой иноязычной речи, общения и поведения с гостями из разных стран.

Обучающие задачи:

1. Формирование и развитие способности воспринимать и понимать иноязычную речь.
2. Запоминание и воспроизведение лексических единиц.
3. Расширение и активизация профессиональной лексики.
4. Развитие диалогической речи в ситуациях общения с клиентом.
5. Формирование представлений о конфликтных ситуациях на рабочем месте и способах их решений.
6. Обучение приемам взаимодействия с гостями;

7. Развитие умения грамотно преподносить регионоведческий материал в рамках профессиональной коммуникации;

Воспитательные задачи:

1. Формирование духовно-нравственных качеств по отношению к окружающим (доброжелательность, толерантность).
2. Проявление творческой активности и самостоятельности.
3. Воспитание доброжелательного отношения учащихся друг к другу, сплочение группы.
4. Вовлечение учащихся в совместную деятельность на занятии.

Реализация содержания программы осуществляется в совместной деятельности обучающихся и педагога, а также в самостоятельной деятельности обучающихся.

Обучение строится на следующих принципах:

1. Принцип систематичности,
2. Принцип доступности,
3. Принцип единства сознания и деятельности,
4. Принцип коммуникативной направленности и ситуативности,
5. Индивидуальный подход к обучению.

Основными **организационными формами** реализации выступают общение педагога с обучающимися, драматизации ранее изученных диалогов, построение диалогов по предлагаемому коммуникативному заданию.

В организации деятельности используются различные проблемные, игровые, коммуникативные методики, сочетание групповой и индивидуальной работы. Основная роль отведена методу погружения в языковую среду, что позволяет развить навык говорения у студентов в различных ситуациях в отеле.

В рамках реализации программы предметного кружка обучающиеся должны достичь **следующих результатов:**

1. Сформировать устойчивый интерес к изучению иностранного языка и иноязычной культуры в рамках своей профессиональной деятельности;

2. Понимать важность коллективной деятельности и межличностных отношений;
3. Развивать мышление, воображение, творческие способности и волевые качества;
4. Использовать речевые средства для решения коммуникативных и познавательных задач;
5. Уметь проводить аналогии;
6. Опирается на языковую догадку в процессе восприятия на слух слов или предложений на английском языке;
7. Уметь слушать и слышать собеседника, договариваться в процессе совместной деятельности;
8. Уметь чётко определить свою речевую задачу. Студент должен определённо знать, чего он хочет достичь: уговорить, убедить, проинформировать, узнать мнение по какому-то интересующему вопросу, посоветовать что-то и т. п.
9. Уметь планировать ход беседы.
10. Уметь спонтанно перестраивать свою программу по ходу общения, когда реплика партнёра не соответствует прогнозируемой.
11. Уметь предоставить партнёру возможность реализовать свою речевую задачу.
12. Уметь реагировать на реплику собеседника адекватно ситуации.
13. Уметь действовать в различных ситуациях на рабочем месте в отеле (прием, размещение, помощь гостю, бронирование, выезд и т.д.)

Календарно-тематическое планирование

Раздел	Содержание	Кол-во часов
Раздел 1. Заселение гостя (октябрь)	Приветствие и прощание с гостями на английском языке. Правила приема и размещения гостей в отеле. Особенности заселения индивидуальных туристов, туристических групп.	4
Раздел 2. Помощь гостю (ноябрь)	Приветствие и прощание с гостями на английском языке. Оказание помощи гостю. Заказ wake up call. Бронирование столика в ресторане.	4
Раздел 3. Предоставление туристической информации на примере г. Иркутска (декабрь)	Знакомство с туристическими объектами, ресторанами, кафе, музеями в городе (наименование, расположение, краткая характеристика). Предоставление информации гостю об основных достопримечательностях (гость хочет посетить музеи города, гость хочет прогуляться по паркам города, гостю необходима информация о торговых центрах города).	4
Раздел 4. Экстраординарные ситуации в отеле (январь-февраль)	Поведение в экстраординарных ситуациях. Пути решения экстраординарных ситуаций. (прорыв трубы в номере, испорченная одежда гостя, жалобы на обслуживание в ресторане, гость поранил ногу в номере отеля, гость жалуется на шумных соседей в номере).	6
Раздел 5. Выезд гостя из отеля (март-апрель)	Приветствие и прощание с гостями на английском языке. Правила приема и размещения гостей в отеле. Процедура оплаты услуг в отеле. Разделение счетов.	4
Раздел 6. Бронирование номеров в отеле (май)	Приветствие и прощание с гостями на английском языке. Процедура бронирования номеров (для 1 гостя, для семьи, бронирование для начальника и т.д.)	4
Раздел 7. Услуги в отеле (июнь)	Описание отеля. Количество номеров. Услуги. Питание в отеле. Процедура заказа услуг в отеле.	4
Итоговое занятие: моделирование речевых ситуаций в учебной лаборатории		2
Итого		32

Занятия ведутся по графику в зависимости от занятости и расписания студентов по основной форме обучения. На итоговом занятии студенты демонстрируют навыки работы с гостями в условиях моделирования рабочей смены администратора.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/77001>
2. Горяйнова, Н. М. Психология управления : учебное пособие для СПО / Н. М. Горяйнова, В. Н. Горяйнов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 274 с. — ISBN 978-5-4488-0347-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86077>
3. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие / Т. С. Кузнецова. — Екатеринбург : Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 268 с. — ISBN 978-5-7996-1800-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/69580>
4. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/939>
5. Нейман, С. Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1 : учебное пособие / С. Ю. Нейман. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 255 с. — ISBN 978-5-93252-313-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/26676>
6. Нуреева, Д. Н. English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) : учебно-методическое пособие / Д. Н. Нуреева. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. — 139 с.

— ISBN 978-5-7882-1616-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/61947>

7. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. — Саратов : Профобразование, 2020. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-0681-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91837>