«Дальневосточный филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Всероссийская академия внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации»

«Согласовано»
Проректор по учебной работе
ФГБОУ ВО ВАВТ Минэкономразвития России
В.В. Идрисова
«28» 03 2023г.

Одобрено Ученым Советом
ДВФ ВАВТ Минэкономразвития России
Протокол № 6 от «28» 03 2023 г.

«Утверждаю»
Директор Е.Н. Дворцова
«28» 03 2023 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
«АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Цель: образовательная деятельность, направленная на повышение профессиональной квалификации и общекультурного уровня обучающихся, работающих в индустрии гостеприимства, развитие навыков общения на английском языке в сфере профессиональной деятельности

Категория слушателей: лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование, или получающие высшее или среднее профессиональное образование, для работников индустрии гостеприимства, занятых приемом и размещением гостей в гостиничных комплексах и иных средствах размещения, желающих повысить свою квалификацию в области обслуживания зарубежных гостей на английском языке

Продолжительность обучения: 72 часа

Форма обучения: комбинированная (заочная с применением дистанционных образовательных технологий)

Документ, выдаваемый по окончании: удостоверение о повышении квалификации установленного образца ВАВТ (г. Москва)

Осваиваемые компетенции:

1. Знать:

– правила обслуживания в гостиницах или иных средствах размещения;
– правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
– иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса и иных средств размещения;
– методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

2. Уметь:

– доставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц, в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, в возникших у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
– находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации о работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

3. Владеть навыками:

– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
– приема корреспонденции для гостей и ее доставки адресату;
– помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения, в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации о работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном 'пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
«АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

№ п/п	Наименование дисциплины	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Аудиторная работа	Самостоятельная работа	Зачет
1.	Профессиональная деятельность в сфере гостеприимства	12	2	10	
2.	Деловая переписка и телефонные разговоры	16	6	10	
3.	Организация службы бронирования, приема, размещения и выезда	16	6	10	
4.	Взаимодействие с проживающими в гостинице	16	6	10	
5.	Платежи и счета	10	4	6	
6.	Итоговый зачет (тестирование)	2		2	+
	Итого	**72**	**24**	**48**	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
«АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

№ п/п	Наименование дисциплины	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Аудиторная работа	Самостоятельная работа	Зачет
1.	**Профессиональная деятельность в сфере гостеприимства** *Тема № 1* – Профессиональные стандарты *Тема № 2* – Профессиональные функции и деятельность работников службы размещения *Тема № 3* - Профессиональная этика	12	2	10	
2.	**Деловая переписка и телефонные разговоры** *Тема № 1* - Деловая переписка по поводу бронирования и размещения, ответы на рекламации гостей *Тема № 2* - Общение по телефону и личное общение с клиентами. Телефонный этикет *Тема № 3* - Информирование об услугах гостиничного комплекса, о типах размещения *Тема № 4* - Информирование клиентов о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс и возможном экскурсионном обслуживании	16	6	10	
3.	**Организация службы бронирования, приема, размещения и выезда** *Тема № 1* - Прием гостей и регистрация *Тема № 2* - Работа с запросами гостей по предоставлению дополнительных услуг по бронированию авиабилетов, билетов на мероприятия и предоставление другой необходимой гостям информации *Тема № 3* - Обслуживание гостей при выписке и выезде	16	6	10	
4.	**Взаимодействие с проживающими в гостинице** *Тема № 1* - Разрешение возможных гостевых проблем и жалоб	16	6	10	

	Тема № 2 - Способы разрешения конфликтных ситуаций при работе службы приема и размещения				
5.	**Платежи и счета** Тема № 1 - Организация оплаты за услуги гостиничного комплекса	10	4	6	
6.	**Итоговый зачет (тестирование)**	2		2	+
	Итого	**72**	**24**	**48**	