

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Клочков Юрий Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.06.2026 18:12:09

Уникальный программный ключ:

3beb265d5d589e7ff4c954946f3ad99a1e70ac12

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: Английский в гостиничном бизнесе

направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль): Международный гостиничный бизнес

форма обучения: очная, заочная

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры маркетинга и муниципального управления

Протокол № 9 от 24.03.2026 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование у обучающихся умений и навыков свободного общения с носителями языка на специализированную тематику в сфере международного гостиничного бизнеса.

Задачи дисциплины:

- воспитание и развитие личностных качеств обучающихся, необходимых для успешной социализации и подготовки к будущей профессиональной деятельности;
- оценка и обоснование межкультурного взаимодействия на английском языке в сфере международного гостиничного бизнеса.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Английский в гостиничном бизнесе» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

**Знание:**

основ деловой коммуникации, особенностей ее осуществления в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах);

**Умение:**

оценивать степень эффективности общения, определяя причины коммуникативных удач и неудач;

выявлять и устранять собственные речевые ошибки;

**Владение:**

английским языком в ситуациях повседневного общения;

способами установления контактов и поддержания взаимодействия в условиях поликультурной среды.

Содержание дисциплины «Английский в гостиничном бизнесе» является логическим продолжением содержания дисциплины «Иностранный язык» и служит основой для освоения дисциплины «Софт скиллс в гостеприимстве и туризме (английский язык)».

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знать: УК-4.2-31 базовые структурные и содержательные особенности различных жанров официально-деловой речи; основные вербальные и невербальные средства делового и профессионального общения
		Уметь: УК-4.2-У1 использовать основные формы речевого общения для выражения различных коммуникативных намерений, а также для формулирования своей точки зрения

языке (ах)		Владеть: УК-4.2-В1 навыками вербального и невербального профессионального и делового общения на основе использования базовых технологий подготовки текстов официально-делового и профессионального характера
ПКС-4. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПКС-4.1. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	Знать: ПКС-4.1-З1 правила речевого этикета в типичных ситуациях профессионального общения Уметь: ПКС-4.1-У1 применять нормы и правила речевого этикета, фоновые знания о культуре стран изучаемого языка в устной и письменной коммуникации, понимать основное содержание иноязычной речи и извлекать основную информацию необходимую для достижения целей профессионального общения. Использовать изученную лексику в заданном контексте Владеть: ПКС-4.1-В1 навыками диалогической и монологической речи с использованием необходимых лексико-грамматических средств в коммуникативных ситуациях профессионального общения

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	3/5	16	32	-	33	27	экзамен
заочная	3/6	6	6	-	87	9	экзамен

#### 5. Структура и содержание дисциплины

##### 5.1. Структура дисциплины

##### очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочное средство
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Отели. Типы проживания. Типы питания	4	8	-	8	20	УК-4.2	Устный опрос №1 Практические задания №1- №2
2	2	Функционирование отеля	4	8	-	8	20	УК-4.2	Устный опрос №2 Практические задания №3- №4
3	3	Технологический цикл обслуживания гостей	4	8	-	8	20	ПКС-4.1	Устный опрос №3 Практическое задание №5

4	4	Работа с жалобами посетителей	4	8	-	9	21	ПКС-4.1	Практические задания №6- №7
5	Экзамен		-	-	-	27	27	УК-4.2 ПКС-4.1	Задания к экзамену
Итого:			16	32	-	60	108		

### Заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочное средство
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Отели. Типы проживания. Типы питания	1	1	-	20	22	УК-4.2	Устный опрос №1 Практические задания №1- №2
2	2	Функционирование отеля	1	1	-	20	22	УК-4.2	Устный опрос №2 Практические задания №3- №4
3	3	Технологический цикл обслуживания гостей	2	2	-	20	24	ПКС-4.1	Устный опрос №3 Практическое задание №5
4	4	Работа с жалобами посетителей	2	2	-	27	31	ПКС-4.1	Контрольная работа №1
5	Экзамен		-	-	-	9	9	УК-4.2. ПКС-4.1.	Задания к экзамену
Итого:			6	6	-	96	108		

### очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

### 5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1.Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

**Раздел 1. Отели. Типы проживания. Типы питания.** Виды отелей. Размещение в отеле. Ответы на запросы клиентов.

#### Раздел 2. Функционирование отеля.

Удобства и услуги отеля. Описание отеля. Работа с пожеланиями клиента. Структура управления отеля. Обязанности персонала. Документация отеля.

#### Раздел 3. Технологический цикл обслуживания гостей.

Бронирование комнат. Регистрация посетителей. Телефонные переговоры. Услуги ресторана. Заказ ужина. Меню. Работа с группами и индивидуальными посетителями. Пребывание в отеле. Отъезд и выписка.

#### Раздел 4. Работа с жалобами посетителей.

Проблемы. Работа с претензиями и возражениями.

## 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	2	1	-	Виды отелей. Классификация
2	1	2	-	-	Типы питания.
3	2	2	1	-	Удобства и услуги отеля.
4	2	2	-	-	Структура управления отеля.
5	3	2	1	-	Бронирование комнат. Регистрация посетителей.
6	3	2	1	-	Работа с группами и индивидуальными посетителями.
7	4	2	1	-	Проблемы.
8	4	2	1	-	Работа с претензиями и возражениями.
Итого:		16	6	-	

### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	2	-	-	Виды отелей.
2	1	2	1	-	Типы питания.
3	1	2	-	-	Размещение в отеле.
4	1	2	-	-	Ответы на запросы клиентов.
5	2	2	-	-	Удобства и услуги отеля.
6	2	2	-	-	Структура управления отеля.
7	2	2	1	-	Обязанности персонала.
8	2	2	-	-	Работа с пожеланиями клиента.
9	3	2	1	-	Бронирование комнат. Регистрация посетителей.
10	3	2	1	-	Телефонные переговоры.
11	3	2	-	-	Услуги ресторана. Заказ ужина. Меню.
12	3	2	-	-	Работа с группами и индивидуальными посетителями.
13	4	2	1	-	Отъезд и выписка.
14	4	2	-	-	Проблемы.
15	4	2	1	-	Работа с претензиями и возражениями.
16	4	2	-	-	Разрешение конфликтных ситуаций
Итого:		32	6	-	

### Лабораторные работы

*Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены*

## Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
1	1	8	20	-	Отели. Типы проживания. Типы питания	Подготовка к устному опросу Выполнение практических заданий
2	2	13	20	-	Функционирование отеля	Подготовка к устному опросу Выполнение практических заданий
3	3	8	20	-	Технологический цикл обслуживания гостей	Подготовка к устному опросу Выполнение практических заданий
4	4	9	27	-	Работа с жалобами посетителей	Выполнение практических заданий (ОФО) Написание контрольной работы (ЗФО)
5	Экзамен	27	9	-		Подготовка к экзамену
Итого:		60	96	-	X	X

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

### 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены

### 7. Контрольные работы

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Выполнение контрольной работы обучающимися по направлениям бакалавриата кафедры МиМУ. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ для обучающихся направлений подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью; 43.03.03 Гостиничное дело заочной формы обучения/ сост. Ситёва С.С., отв. редактор Белоножко М.Л.; Тюменский индустриальный университет.– Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ 2025.– 25с. – Текст: непосредственный.

## 7.2. Тематика контрольных работ.

1. Должностные обязанности (рабочий день специалиста в области международного туризма).
2. Современные средства коммуникации.
3. Социально-культурные технологии по разрешению конфликтов.
4. Процесс урегулирования споров.
5. Работа с претензиями и возражениями.
6. Работа с жалобами посетителей.
7. Ночной аудитор.
8. Отъезд и выписка из отеля.
9. Конфликты и разногласия в сфере международного гостеприимства.
10. Правила делового этикета и приемы совершенствования голосоречевой техники.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1.1	Устный опрос №1	10
1.2	Выполнение практических заданий №1- №2	20
ИТОГО за первую текущую аттестацию		<b>30</b>
2 текущая аттестация		
2.1	Устный опрос №2	10
2.2	Выполнение практических заданий №3- №4	20
ИТОГО за вторую текущую аттестацию		<b>30</b>
3 текущая аттестация		
3.1	Устный опрос №3	15
3.2	Выполнение практических заданий №5- №7	25
ИТОГО за третью текущую аттестацию		<b>40</b>
<b>ВСЕГО</b>		<b>100</b>

8.2 Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2.

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Устный опрос №1- №3	35
2	Выполнение практических заданий №1- №4	40
3	Контрольная работа №1	25
<b>ВСЕГО</b>		<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 1.

9.2. Современные профессиональные базы данных информационные справочные системы:

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPRSMART — <https://www.iprbookshop.ru>
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- Национальная электронная библиотека (НЭБ).

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства

1. Microsoft Office Professional.
2. Microsoft Windows.

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес(местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	Лекционные занятия Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70
	Практические занятия Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625039, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д.70

## 11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим, лабораторным занятиям.

На практических занятиях обучающиеся знакомятся с содержанием задания, изучают методику и выполняют письменную работу в формате практического задания. Для эффективной

работы, обучающиеся должны иметь соответствующие канцелярские принадлежности, конспект лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающиеся могут прибегать к консультациям преподавателя.

Задания для выполнения на практических занятиях, раздаточный и справочный материал обучающиеся получают индивидуально от преподавателя.

#### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Выполнение самостоятельной работы обучающимися направлений подготовки бакалавриата кафедры МиМУ. Методические рекомендации к организации самостоятельной работы обучающихся всех форм обучения / сост. С.С. Ситёва; отв. редактор М.Л. Белоножко; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень: Издательский центр БИК ТИУ, 2025. – 16 с.

**КАРТА**  
**Обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**

Дисциплина: **Английский в гостиничном бизнесе**

Код, направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Международный гостиничный бизнес

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Мамонтова, Н. Ю. Английский язык в деловой коммуникации : учебное пособие / Н. Ю. Мамонтова, Д. В. Седых, Л. С. Зникина. - Кемерово : КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2021. - 225 с. - URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/200873">https://e.lanbook.com/book/200873</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ISBN 978-5-00137-274-5 : Б. ц. - Текст : непосредственный. Мамонтова, Н. Ю.	ЭР*	30	100	+
2	Нестеренко В. Г. Межкультурная коммуникация в сфере туризма = Cross-cultural communication in Tourism : учебное пособие / В. Г. Нестеренко. - Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. - 105 с. - URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/149171.html">https://www.iprbookshop.ru/149171.html</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "IPRBOOKS". - ISBN 978-5-4497-4217-9 : ~Б. ц. - Текст : непосредственный.	ЭР*	30	100	+
3	Пушкина, Е. Н. Английский язык в деловом общении / Е. Н. Пушкина. - Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2023. - 113 с. - URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/431462">https://e.lanbook.com/book/431462</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - Б. ц. - Текст : непосредственный.	ЭР*	30	100	+

ЭР\* – электронный ресурс для авторизованных пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>