

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Утверждаю

Проректор по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации

Е.В. Карпичев

«26» декабря 2024 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Направление подготовки  
**43.03.01 - Сервис**  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Сервис в индустрии питания и гостеприимства

Форма обучения  
очная

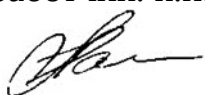
Гатчина  
2024

Рабочая программа по дисциплине «Иностранный язык делового общения» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис направленность (профиль) подготовки – Сервис в индустрии питания и гостеприимства

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.п.н., доцент кафедры иностранных языков



/ Налиткина О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры иностранных языков  
27.09.2024 г. Протокол № 2.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой



/ Зыкин А.В.

Руководитель ОП



/ Заборовская О.В.

## Содержание

с.

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	8
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	9
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	12
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	12
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	21
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
10. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	25
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	25

## 1. Пояснительная записка

Курс «Иностранный язык делового общения» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 - Сервис. Основной целью курса является достижение такого уровня коммуникативной компетенции, который позволит практически пользоваться иностранным языком, т.е. работать с оригинальной литературой по специальности и участвовать в профессионально-ориентированном общении. Изучение дисциплины также призвано обеспечить расширение кругозора, повышение общей культуры и способности студентов к самообразованию и развитию исследовательских навыков, более продуктивное изучение профессиональных дисциплин за счет привлечения современной иностранной литературы и осмысления зарубежного опыта в профессиональной сфере.

Данная программа строится с учетом следующих педагогических и методических принципов:

- личностная ориентация процесса преподавания и изучения иностранного языка;
- аутентичность используемых учебных материалов;
- направленность на формирование коммуникативных умений, релевантных для понимания иноязычного дискурса (при слушании / чтении) и его самостоятельного порождения (в ходе устного и письменного общения);
- опора на самостоятельность и ответственность студентов;
- использование в учебном процессе рефлексии и самооценки, способствующих развитию автономности студентов;
- интегративность овладения речевыми умениями и речевыми средствами;
- учет междисциплинарных связей при отборе компонентов содержания обучения.

Программа соответствует современной образовательной парадигме, ориентированной на внедрение в учебный процесс инновационных подходов и основывается на компетентностном подходе.

Данная программа рассчитана на студентов, успешно освоивших программу дисциплины «иностранный язык», а ее содержание отражает требования квалификационных характеристик будущих бакалавров и обеспечивает высокий уровень их подготовки.

### Задачи дисциплины:

1. Овладение лексическим минимумом, необходимым для работы с литературой на иностранном языке по специальности, нахождения в ней нужной информации и осуществления профессионально-ориентированной коммуникации;

2. Развитие навыков продуктивного использования основных грамматических явлений, характерных для текстов профессиональной тематики на иностранном языке;

3. Развитие навыков диалогической и монологической речи в сфере профессиональной коммуникации;

4. В области аудирования необходимо понимание диалогической и монологической речи в сфере профессиональной коммуникации, развернутых докладов по знакомой тематике;

5. В области чтения ставится задача развития навыков изучающего (со словарем) и ознакомительного (без словаря) чтения литературы на иностранном языке по специальности, понимания объемных сложных текстов на профессиональные темы;

6. В области письма необходимо формирование умений составления деловых писем, тезисов и электронных сообщений на иностранном языке.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Иностранный язык делового общения» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
<b>УК-4 – Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);</b>	УК-4.3 – осуществляет деловые коммуникации в устной и письменной форме на русском и (или) иностранном языках при предоставлении услуг	<b>Знания:</b> лексических, грамматических и стилистических средств иностранного языка, применяемых в деловом общении; <b>Умения:</b> использовать в деловом общении лексические, грамматические и стилистические средства иностранного языка; <b>Навыки:</b> владения лексическими, грамматическими и стилистическими средствами иностранного языка для реализации устной и письменной форм делового общения.
<b>ПК-2 – Способность организовывать взаимодействия с потребителями и поставщиками услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом социально-культурных норм бизнес-коммуникаций.</b>	ПК – 2.3 – Учитывает в процессе делового общения национальные, корпоративные и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон, а также социально-культурные	<b>Знания:</b> социально-культурных норм и особенностей иноязычного делового общения; основных форм и способов ведения иноязычной деловой коммуникации; <b>Умения:</b> учитывать в деловом общении социально-культурные нормы; выбирать формы и способы осуществления иноязычной

	нормы бизнес-коммуникаций	коммуникации, адекватные ситуации делового общения; <b>Навыки:</b> применения социально-культурных норм и особенностей иноязычного делового общения при предоставлении услуг гостеприимства и общественного питания; осуществления эффективной иноязычной деловой коммуникации;
--	---------------------------	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

*«Иностранный язык делового общения» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.01 – Сервис.*

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
УК-4	Русский язык и культура речи Иностранный язык Учебная практика (Ознакомительная практика)	Управление коммуникативными процессами/ Человек и его потребности Производственная практика (Организационно-управленческая практика) Производственная практика (Сервисная практика)	Документационное обеспечение управления Производственная практика (Преддипломная практика)
ПК-2	Профессиональная этика и этикет Психодиагностика в профессиональной деятельности Психологический практикум	Управление коммуникативными процессами/ Человек и его потребности Производственная практика (Сервисная практика)	Межкультурные особенности оказания услуг

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Иностранный язык делового общения» составляет 9 зачетных единиц или 324 академических часа.

Семестр		4	5	6	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	108/3	108/3	324/9
Контактная работа	Практические занятия	42	48	42	132
Самостоятельная работа		57	51	39	147
Вид промежуточной аттестации (конт. раб. **/самост. раб.)	Зачет, экзамен	0,25/8,75	0,25/8,75	2,3/24,7	45

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	Контактная работа				
			лекции	практич. занятия	лабор.занятия		
4 семестр							
1.	Бизнес-процессы и услуги в гостиничной сфере и на предприятиях общественного питания.	33	-	14	-	19	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Организация работы отеля и предприятий общественного питания. Структура бизнеса, отделы, функции, услуги.
2.	Установление деловых контактов. Техники проведения презентаций.	33	-	14	-	19	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Структура презентации. Приемы и техники проведения презентаций. Клише и выражения для проведения презентаций.
3.	Ведение переговоров: приемы и	33	-	14	-	19	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков



	стратегии.						аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Деловые переговоры. Структура переговоров. Клише для ведения переговоров.
Зачет		9	0,25			8,75	
Итого за 4 семестр		108		42,25		65,75	
5 семестр							
4.	Деловое общение по телефону.	33	-	16	-	17	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Особенности делового общения по телефону. Этикет телефонных переговоров. Клише для общения по телефону.
5.	Основы деловой переписки.	33	-	16	-	17	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Официальный стиль ведения переписки. Клише, используемые в деловой переписке. Электронная почта.
6.	Финансовые операции и документы.	33	-	16	-	17	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Выставление счетов за услуги отеля. Денежные переводы.

Зачет		9	0,25		8,75		
Итого за 5 семестр		108		48,25		59,75	
6 семестр							
7.	Управление персоналом в гостиничном бизнесе и на предприятиях общественного питания.	27		14		13	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Стили управления. Подходы к управлению персоналом.
8.	Поликультурный мир. Традиции и социально-культурные нормы.	27	-	14	-	13	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Исследование различных культур. Культурные различия. Правила и нормы поведения в разных культурах.
9.	Работа в сфере сервиса. Трудоустройство.	27	-	14	-	13	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Личные качества и профессиональные навыки для работы в сфере сервиса. Написание резюме и сопроводительного письма. Собеседование о приеме на работу.
Экзамен		27	2,3		24,7		
Итого за 6 семестр		108		44,3		63,7	

Итого	324		134,8		189,2	
-------	-----	--	-------	--	-------	--

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, выполнение письменных заданий	93	Устный / письменный, фронтальный / индивидуальный опрос
2.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и написание словарного диктанта)	54	Тест, словарный диктант
3.	Подготовка к промежуточному контролю (вопросы к зачету / экзамену, итоговый тест)	45	Устное собеседование, тестирование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Жулидов, С.Б. The Travel and Tourism Industry: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса и туризма / С.Б. Жулидов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 207 с. — (Серия «Special English for universities »). - ISBN 978-5-238-01220-9. <https://new.znanium.com/read?id=341041>

2. Коровкина Д.В. Английский язык в профессии. Общественное питание: Практикум /. - Минск :РПО, 2017. - 76 с.: ISBN 978-985-503-680-8 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/read?pid=946518>

3. ФОММ по дисциплине «Иностранный язык делового общения».

## 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

**Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена/зачета)**

Программа **зачета** охватывает изученный в течение семестра материал и состоит из двух этапов. Первый включает в себя письменное тестирование, подразумевающее выполнение заданий, направленных на проверку знаний, умений и навыков в области лексики, грамматики, чтения, письма и иноязычного этикета, свойственного устной и письменной речи различных жанров. Второй этап проходит в устной форме, что позволяет оценить глубину знаний и сформированность умений и навыков в области фонетики, чтения и перевода, аудирования, говорения, а также практическое владение лексикой и грамматикой, и предполагает выполнение следующих заданий:

1. Чтение, перевод с иностранного языка на русский аутентичного текста профессиональной направленности, передача основного содержания текста средствами иностранного языка.
2. Беседа с преподавателем по прочитанному на иностранном языке с целью проверки владения студентом лексикой по предложенной теме, умениями и навыками аудирования и говорения, в том числе неподготовленной иноязычной речи.

**Экзамен** предполагает проверку усвоения всего материала, изученного в рамках курса. На первом этапе студентам предлагается пройти письменное тестирование, включающее в себя задания по всем лексическим и грамматическим темам, упражнения, проверяющие степень сформированности умений и навыков в области чтения, письма, владения страноведческой и культурологической информацией. Устный этап экзамена позволяет в полной мере оценить знания, умения и навыки студента во всех видах речевой деятельности, данная часть состоит из следующих вопросов:

1. Чтение, перевод с иностранного языка на русский аутентичного текста профессиональной направленности, передача основного содержания текста средствами иностранного языка.
2. Беседа с преподавателем по прочитанному на иностранном языке с целью проверки владения студентом лексикой по предложенной теме,

умениями и навыками аудирования и говорения, в том числе неподготовленной иноязычной речи.

3. Составление диалога в парах на основе ролевой карты для проверки умений и навыков вступать в диалог и поддерживать общение средствами иностранного языка с учетом правил и норм иноязычного речевого этикета.

### Примерные практико-ориентированные задания

#### АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

1. Лексико-грамматический тест.

#### GRAMMAR AND VOCABULARY TEST

**Task 1. Complete the gaps in the advice and useful expressions given using words from the list below. Use each word once only. There are two words you do not need to use.**

*apologize choosing closed complaints enquire luggage  
maintain name offer open positive staying*

<b>Greet the guest</b>	Remember to smile, <sup>1</sup> _____ eye contact and address the guest(s) by <sup>2</sup> _____. Use expressions such as: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Good morning, Ms Bosman. How may I help you?</li> <li>• May I have your name, please? (Ask for their name, not room number.)</li> </ul>
<sup>3</sup> _____ <b>about their stay</b>	You might want to ask, for example: <ul style="list-style-type: none"> <li>• How was your stay with us? (Use <sup>4</sup> _____ questions to give the opportunity for comments.)</li> <li>• I'm glad to hear it. (This is said after a <sup>5</sup> _____ comment.)</li> </ul>
<b>Deal with any</b> <sup>6</sup> _____	For example: <ul style="list-style-type: none"> <li>• I do <sup>7</sup> _____ about that, Ms Bosman.</li> <li>• I'll print a new folio/bill for you.</li> </ul>
<sup>8</sup> _____ <b>assistance</b>	You might want to ask, for example: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Would you like me to book a taxi for you?</li> <li>• Do you need any assistance with your <sup>9</sup> _____?</li> </ul>
<b>Thank the guest</b>	For example: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thank you for <sup>10</sup> _____ with us, Ms</li> </ul>

	Bosman.
--	---------

**Task 2. Put the telephone conversation in the correct order.**

- a** A: That's fine. OK, I'll send an email to confirm, and a few ideas for our meeting.
- b** B: Very good. Thanks for calling. See you on Wednesday morning at 10.
- c** A: Wednesday or Thursday, if possible. I'm in London till Thursday evening, so any time really.
- d** B: Well, we can meet here in my office at Oakwood House at 10 on Wednesday the tenth. Is that OK?
- e** A: Hello, I'd like to speak to Charlotte Bennett, please.
- f** B: Oakwood House is on Smith Square, and Smith Square is easy to get to.
- g** A: 10 am. Fine. Where is that exactly?
- h** B: Yes, that's right. What day would suit you?
- i** A: Thanks. Bye.
- j** B: Speaking. Hello.
- k** A: Ms Bennett, good morning. My name's Chaminda Jay. I sent you an email about our meeting. Can we meet next week some time?

**Task 3. Complete the sentences with the pairs of words in the list: accept / condition, close / deal, go / stage, have / mind, just / sign, moment / review, prefer / order, prepared / terms, should / possible, sounds / reasonable, through / far, willing / compromise.**

- We'd \_\_\_\_\_ an initial \_\_\_\_\_ of, say, 300 pieces.
- We'd be \_\_\_\_\_ to offer better \_\_\_\_\_ of payment, but only if you increased your order.
- When you say 'better terms', what do you \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_?
- We could \_\_\_\_\_ that, but only on one \_\_\_\_\_.
- Would you be \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_?
- Yes, that \_\_\_\_\_ be \_\_\_\_\_.
- That \_\_\_\_\_.
- Let's just take a \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_ what we've discussed.
- Can we just go \_\_\_\_\_ what we've agreed so \_\_\_\_\_?
- I think that's as far as we can \_\_\_\_\_ at this \_\_\_\_\_.
- If you can agree to that, we can \_\_\_\_\_ the \_\_\_\_\_ today.
- If you'd \_\_\_\_\_ like to \_\_\_\_\_ here.

**Task 4. Below you will see extracts from a presentation. You must complete each blank with a word or phrase from the list below. Use each item from the list once only.**

purpose    First of all    to sum up    On the contrary    at such short notice    Finally  
As you know    On the other hand    Next    draw your attention

May I begin by welcoming you all, especially as this meeting has had to be called  
1\_\_\_\_. Thanks for finding time and being here! 2\_\_\_\_, our latest project has been

the target of intense speculation in the media during the last few days, and the 3\_\_\_\_ of this presentation is to bring you up to date on what has been happening.

4\_\_\_\_, I'd like to refresh your memories as to the background to the project. 5\_\_\_\_, I'll give you a broad outline of what we've achieved so far. 6\_\_\_\_ I'll try to give an indication of what our priorities will be over the next few months.

If I can 7\_\_\_\_ to the month of July, you will notice that there was an unexpected fall in overseas sales. As far as domestic sales are concerned, you can see that growth has been sustained. If we look at the figures for Europe as a whole, and Germany in particular, we can see some quite encouraging trends. We don't fear competition. 8\_\_\_\_, we welcome it. We could open a branch there. 9\_\_\_\_, we may be better advised to look for a good agent to represent us.

This is a time when we must consider our options carefully. In other words, we should not rush into making any decisions. So, 10\_\_\_\_ then, don't believe everything the media tells you. We've had a few problems but the future looks bright.

### ***Task 5. Writing***

You have received the following e-mail. Write a short reply (50–60 words). Include the following points.

- Apologise for the mistakes that were made.
- Explain that the employee who handled the arrangements is no longer with your company.
- Offer to arrange free transfers and accommodation for two visitors next time a meeting is held in Hong Kong.

To: Agnes Wong

Subject: Hong Kong travel arrangements

Dear Mrs Wong,

Last month my company arranged flights, ground transfers and hotel accommodation through your company, Star Travel. We were hosting a meeting for our regional managers here in Hong Kong. We were very unhappy with the results of the booking.

Though all of the flight arrangements were acceptable, two members of our group were not met at the airport as agreed, though their flights arrived on time. After waiting to be met, they finally took taxis. However, when they arrived at the hotel, it turned out that their booking had been changed to a different hotel. They again had to take taxis to get to the right location.

We were treated very poorly by Star Travel and feel we are entitled to compensation. Please contact me as soon as possible to discuss how we may resolve this situation.

Yours sincerely,

Ms Eleanor Adams

2. Текст для чтения и беседы с экзаменатором.

***Read and translate the text using the dictionary. Summarize the main points. Discuss with the examiner the text you have just translated.***

#### BOOKING PROCEDURE

When the client has signed the booking form, you must collect the appropriate deposit payment. If the client pays in cash or by cheque, you should issue a receipt according to office procedure and then forward this payment to the tour operator. However, if the client pays with a credit card, you should make sure he or she has completed and signed the credit card section on the booking form. You may find also that from time to time the operator may want the client to sign a Standard Sales Voucher instead.

Of course, it is important for the client to take out insurance. If the tour operator's insurance is chosen, make sure the booking form is correctly completed. If the client decides on an alternative insurance policy or perhaps no insurance at all (not to be advised), make sure this is properly noted on the booking form. Remember that if you sell our own group's travel insurance, you can earn up to 45 per cent commission.

When the booking form has been signed, it should be sent to the tour operator immediately. If the option expiry date is coming up soon, it is best to telephone and make arrangements to extend the option so as to avoid any risk of the booking arriving too late. When the tour operator receives the booking form, all the details such as flight reservations or hotel rooms will be confirmed.

It is a good idea to note the date by which you should get the confirmation - usually two to three weeks after the booking. It is also a good idea to make a note of the date by which the client must make full payment (usually about six to ten weeks before departure). When confirmation is received you should check the details to make sure they are the same as those in your file and on the photocopy of the booking form. Finally, you should send the confirmation to your client, highlighting the latest date for payment.

3. Ролевые карты для составления диалога.

#### **Student A**

You work for a cruise company and need to interview a candidate for the position of Assistant Cruise Director. Ask questions about his/her language skills; why



he/she wants this job; what he/she dislikes about working on a cruise ship; what ideas he/she has for guest entertainment. Be ready to answer the candidate questions.

### **Student B**

You are a candidate for the job of Assistant Cruise Director. Prepare for your interview. Your mother tongue is Italian, you also speak fluent English and some Spanish. You like working with people, meeting, and helping guests of so many nationalities. You find it hard sometimes to be away from your family for so long. You know how to improve guest activities, you would have more live shows with dancers, musicians, singers and open extra gyms. Think of some questions to ask the interviewer.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

### **8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

#### **а) нормативные правовые акты**

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)

2. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ (последняя редакция)

#### **б) основная литература:**

1. Войтик, Н.В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service: учеб. пособие / Н.В. Войтик. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 218 с. - ISBN 978-5-9765-1628-1. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniyum.com/read?pid=1034899>
2. Радовель, В. А. Английский язык в сфере услуг : учебное пособие / В.А. Радовель. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2022. — 344 с.— DOI:

<https://doi.org/10.29039/01813-2>. - ISBN 978-5-369-01813-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860066>

**в) дополнительная литература:**

3. Коровкина Д.В. Английский язык в профессии. Общественное питание: Практикум /. - Минск :РИПО, 2017. - 76 с.: ISBN 978-985-503-680-8 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/read?pid=946518>
4. Жулидов, С.Б. The Travel and Tourism Industry: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 10000 и туризма 10200 / С.Б. Жулидов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 207 с. — (Серия «Special English for universities »). - ISBN 978-5-238-01220-9. <https://new.znanium.com/read?id=341041>
5. Качалова, К.Н. Практическая грамматика английского языка с упражнениями и ключами : учебник / К. Н. Качалова, Е. Е. Израилевич. — Санкт-Петербург: КАРО, 2018. - 608 с. - ISBN 978-5-9925-0716-4. <https://new.znanium.com/read?pid=1047576>

**г) ресурсы сети «Интернет»:**

*электронные профильные журналы*

1. Foodservice and Hospitality Magazine <https://www.foodserviceandhospitality.com/>
2. Hospitality Magazine <https://www.hospitalitymagazine.com.au/>
3. The World of Hospitality Magazine <https://www.theworldofhospitality.com/>

**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Важным условием успешного изучения дисциплины «Иностранный язык делового общения» является регулярное посещение практических занятий. Под этим мы понимаем не пассивное присутствие, а активную работу по углублению имеющихся знаний, совершенствованию умений и навыков, а также изучению нового материала.

Задачей практических занятий является выработка умений и навыков использовать теоретические знания в практической деятельности,

приближенной к ситуации реального иноязычного профессионального общения.

Подготовка к практическим занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение учебной литературы, работу со словарем, выполнение тренировочных упражнений, предусматривающих развитие всех видов речевой деятельности, освоение новых лексических единиц.

Для успешной самостоятельной работы крайне важен хороший словарь. Из всех многочисленных типов словарей наиболее необходимым для изучающих иностранный язык является двуязычный переводной словарь, включающий не менее 80 000 слов. Отраслевые словари, такие как экономический, юридический и т. п. необходимы для изучения иностранного языка для специальных целей. Их электронные аналоги имеются в пакете программ LINGVO, в электронном переводчике PROMT, в онлайн словаре academic.ru. Учебные и энциклопедические одноязычные словари содержат не перевод, а толкование слова и крайне полезный для изучающих иностранный язык корпус примеров.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Иностранный язык делового общения» включают в себя ролевые игры, представляющие собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений. Ролевая игра является наиболее точной моделью иноязычного общения, обладает большими возможностями мотивационного плана, повышает степень личной вовлеченности студента, способствует формированию учебного сотрудничества и партнерства. Ролевая игра может использоваться и с целью проверки определенных функций иноязычного общения, владения речевым этикетом, навыков применения конкретных лексико-грамматических структур.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Иностранный язык делового общения» представлены в ФОММ.

При подготовке к зачету / экзамену следует иметь в виду, что они подразумевают максимальную концентрацию знаний, умений и навыков, предполагающих полное освоение учебного материала по данной дисциплине, а, значит, предполагают специальную подготовку.

**Экзамен** включает в себя выполнение письменного лексико-грамматического текста и устную часть, включающую в себя чтение и перевод текста, монолог по изученной тематике, переходящий в беседу с экзаменатором, а также диалогическое общение с другим студентом на основе предложенной ролевой карты.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам тестирования и устного собеседования и учитывает полноту и достоверность изложенного ответа и проявленных умений и навыков практического применения теоретических знаний.

Программа **зачета** включает в себя следующие задания:

1. лексико-грамматический тест;
2. чтение и перевод текста, беседа по прочитанному.

**Лексико-грамматический тест** включает в себя разнообразные виды заданий, позволяющие оценить знания, умения и навыки учащихся. Тестовые задания на множественный выбор позволяют оценить степень структурированности материала. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявить как знания учебного материала, но так и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение языковых явлений направлены на установление логической последовательности в соответствии с определенными критериями.

При подготовке к тесту следует повторить весь лексический и грамматический материал семестра. Особое внимание следует уделить специальной лексике.

При выполнении теста необходимо внимательно прочитать задание, проанализировать содержащиеся в нем языковые явления. При выполнении заданий на подстановку (лексических и грамматических конструкций и т.п.) необходимо вспомнить значение, форму и особенности употребления требуемого языкового явления, обратить внимание на порядок слов, располагающиеся рядом слова. Справившись с заданием, необходимо еще раз прочитать свой ответ для того, чтобы исключить пропуски или ошибки из-за невнимательности. При работе с текстом (подстановка фрагментов, определение правдивых/ложных высказываний и т.п.) необходимо сначала прочитать текст целиком, чтобы понять общее содержание. Затем еще раз внимательно прочитать задание к тексту и затем применительно к заданию осуществляется детальная работа с текстом.

На устной части зачета / экзамена Вам будет предложено прочитать вслух отрывок текста по выбору экзаменатора и перевести его с английского языка на русский. На подготовку дается 20-30 минут. Студенты выполняют данное задание без словаря, опираясь на глоссарий к тексту.

Получив текст, студент должен, прежде всего, внимательно прочесть его целиком и постараться понять основной смысл и запомнить фабулу. Затем следует перейти к более детальному переводу и анализу текста. При работе над отрывком для проверки техники чтения следует помнить об английской мелодике, ритмике, системе ударений. В английском языке служебные слова (артикли, предлоги, союзы, вспомогательные и модальные глаголы в середине предложения) не бывают ударными. При чтении их следует присоединять к тем значимым словам, с которыми они связаны

грамматически и по смыслу. Это и создаёт своеобразную английскую ритмику.

Перевод текста должен быть точным в отношении передачи мысли, а также значения отдельных слов, словосочетаний и грамматических форм. В то же время перевод не должен быть дословным и не должен нарушать структуру русского предложения. После чтения и перевода проводится беседа по прочитанному.

К каждому тексту предлагается несколько вопросов по содержанию текста в качестве опоры для беседы и несколько вопросов на общее понимание проблемы. Тексты соответствуют тематике учебной программы. При обсуждении текста старайтесь выражать своё мнение. Готовясь к беседе по статье, помните, что мы обычно начинаем беседу с вводных слов или предложений, которые помогут вам общаться с экзаменатором.

Если экзаменатор задаёт вопросы по тексту – это не значит, что в тексте обязательно найдутся предложения, содержащие ответы на заданные вопросы. Цель беседы – показать навыки понимания устной речи и умения правильно реагировать на поставленные вопросы и высказать свою точку зрения по обсуждаемой теме.

При составлении диалога с другим студентом внимательно изучите свою ролевую карту. Во время диалога не будьте пассивны, демонстрируйте навыки активного слушания, реагируйте на реплики собеседника, задавайте уточняющие вопросы. Помните о важности соблюдения речевого этикета.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

#### **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Иностранный язык делового общения»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

**11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

- 1)
- 2)

**11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Наименование	
<b>Специализированные аудитории:</b>	
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы*	
<b>Технические средства обучения:</b>	
компьютер с программным обеспечением	
<b>Специализированные аудитории:</b>	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*	
<b>Технические средства обучения:</b>	
экран настенный	
мультимедийный проектор	
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.10	