

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Первый
проректор – проректор
по учебной работе

Н.Н. Сухих

« 16 » апреля 2019 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)

Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2019

1 Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловой иностранный язык» является деловое межкультурное общение обучающихся, включающее теоретические знания и практические навыки и умения.

Задачами освоения дисциплины являются:

- владение лексическими, грамматическими, произносительными и интонационными навыками в объеме программных требований;
- аудирование, говорение, чтение деловой литературы по специальности и написание деловых писем и оформление деловой документации согласно деловому этикету англоязычных стран для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- совершенствование умений выступать публично;
- совершенствование умений читать деловую литературу на английском языке;
- понимать другие точки зрения и отстаивать свою в процессе делового общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- совершенствование и углубление знаний в области культуры делового общения англоязычных стран;
- знакомство студентов с основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах);
- знакомство студентов с методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте; основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте; основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте;
- знакомство студентов с методами исследования рынка, методами организации продаж и продвижения сервисных продуктов в сфере сервиса на транспорте;
- знакомство студентов с методами проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методами мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте; методами организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте; методами формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте.

Дисциплина «Деловой иностранный язык» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловой иностранный язык» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Деловой иностранный язык» базируется на результатах обучения, сформированных при освоении дисциплин: «Иностранный язык».

Дисциплина «Деловой иностранный язык» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Профессионально-ориентированный английский язык».

Дисциплина изучается во 2 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
ИД _{4УК-4}	УК.4.1 Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах; УК.4.2 Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; УК.4.3 Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ИД _{4ОПК-4}	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов; ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий; ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (УК.4.1); методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (УК.4.2); основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (УК.4.3);

– методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте (ОПК-4.1.); методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (ОПК-4.2.); методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (ОПК-4.3.);

Уметь:

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (УК.4.1); осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (УК.4.2); осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (УК.4.3);

– применять методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте (ОПК-4.1.); организовывать продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (ОПК-4.2.); формировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (ОПК-4.3.);

Владеть:

– навыками применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (УК.4.1); навыками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (УК.4.2); навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (УК.4.3);

– навыками проводить маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте (ОПК-4.1.); навыками организовывать продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (ОПК-4.2.); навыками формировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (ОПК-4.3.).

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	54,5	54,5
лекции	—	—
практические занятия	54	54
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	81	81
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	8,5	8,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-4	ОПК-4		
Тема 1. Making a reservation – Резервирование	14	+	+	ВК, ПЗ, РИ, СРС	УО
Тема 2. Arranging a holiday – Организация каникул (отпуска)	14	+	+	ПЗ, КС, СРС	УО
Тема 3. Sending cargo by air. – Пересылка груза по воздуху	10	+	+	ПЗ, СРС	УО
Тема 4. Airport check-in. – Регистрация в аэропорту	10	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Departure. – Отправление	14	+	+	ПЗ, СРС	УО, 3
Тема 6. Embarkation and take off. – Посадка и взлет	10	+	+	ПЗ, СРС	УО

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-4	ОПК-4		
Тема 7. In-flight service – Обслуживание пассажиров во время полета	10	+	+	ПЗ, СРС	УО
Тема 8. Special diets. – Специальные диеты	16	+	+	ПЗ, СРС	УО, З
Тема 9. The aircraft galley – Бортовая кухня воздушного судна	7	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Disembarkation – Высадка (разгрузка)	6	+	+	ПЗ, СРС	УО
Тема 11. Collecting cargo – Получение груза.	6	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Meeting a passenger – Прием пассажиров	6	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Diverted flight – Измененные маршруты полетов	6	+	+	ПЗ, СРС	УО
Тема 14. Delay on the ground – Задержка отправления самолета на земле	6	+	+	ПЗ, СРС	УО
Итого по дисциплине	135				
Промежуточная аттестация	9				
Всего по дисциплине	144				

Сокращения: ПЗ - практическое занятие, СРС - самостоятельная работа студентов, КС – круглый стол, РИ – ролевая игра, Сщ – сообщение, З – задание, ВК – входной контроль, УО - устный опрос.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Making a reservation – Резервирование	—	6	—	—	8	—	14
Тема 2. Arranging a holiday – Организация каникул (отпуска)	—	6	—	—	8	—	14
Тема 3. Sending cargo by air. – Пересылка груза по воздуху	—	4	—	—	6	—	10

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 4. Airport check-in. – Регистрация в аэропорту	—	4	—	—	6	—	10
Тема 5. Departure. – Отправление	—	6	—	—	8	—	14
Тема 6. Embarkation and take off. – Посадка и взлет	—	4	—	—	6	—	10
Тема 7. In-flight service – Обслуживание пассажиров во время полета	—	4	—	—	6	—	10
Тема 8. Special diets. – Специальные диеты	—	8	—	—	8	—	16
Тема 9. The aircraft galley – Бортовая кухня воздушного судна	—	2	—	—	5	—	7
Тема 10. Disembarkation – Высадка (разгрузка)	—	2	—	—	4	—	6
Тема 11. Collecting cargo – Получение груза.	—	2	—	—	4	—	6
Тема 12. Meeting a passenger – Прием пассажиров	—	2	—	—	4	—	6
Тема 13. Diverted flight – Измененные маршруты полетов	—	2	—	—	4	—	6
Тема 14. Delay on the ground – Задержка отправления самолета на земле	—	2	—	—	4	—	6
Итого за семестр 2	—	54		—	81	—	135
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Итого по дисциплине							144

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Making a reservation – Резервирование

Употребление неопределенного артикля. Употребление определенного артикля. Обучение аудированию. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета. Употребление нулевого артикля. Обучение разговорному языку в виде монолога, доклада. Письменная лексико-грамматическая работа. Роль английского языка в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках

профессиональной деятельности работника сервиса. Лексические единицы, фразеологические единства, поговорки, прецедентные имена (для самостоятельного изучения). Грамматические явления, типичные для делового устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Фонетические особенности оформления деловой речи, например, публичного выступления для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Стилистические особенности оформления деловой письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в целях работы в команде (для самостоятельного изучения). Методика рационального планирования времени студента (для самостоятельного изучения). Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Arranging a holiday – Организация каникул (отпуска)

Пассивный залог. Работа с ассоциативным словарем «holiday». Изучение ЛЕ по теме. Употребление пассивного залога в Present, Perfect, Past Perfect, Future. Обучение аудированию. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета. Употребление пассивного залога в форме Continuous. Обучение разговорному языку в виде монолога, доклада. Выполнение письменных заданий и тестов (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и

письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Sending cargo by air – Пересылка груза по воздуху

Способы перевода страдательных оборотов на русский язык. Работа с ассоциативным словарем «holiday». Изучение ЛЕ по теме. Страдательные обороты с формальным подлежащим it. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета. Особенности употребления страдательного залога в английском языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Airport check-in – Регистрация в аэропорту

Преобразование прямой речи в косвенную. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета. Изучение ЛЕ. Обучение говорению в виде диалога с использованием фраз делового этикета. Косвенная речь. Обучение разговорному языку в виде монолога, доклада (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы

мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Departure – Отправление

Первый тип условных предложений. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета. ЛЕ по теме. Второй тип условных предложений. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета. Третий тип условных предложений. Обучение разговорному языку в ролевой игре (для самостоятельного изучения). Письменная лексико-грамматическая работа (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Embarkation and take off – Посадка и взлет

Последовательность времен в сложных предложениях. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета. Обучение аудированию. Изучение ЛЕ по теме. Сложноподчиненное предложение. Обучение разговорному языку в виде монологического высказывания. Сложноподчиненное предложение с двумя и более придаточными (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для

самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 7. In-flight service – Обслуживание пассажиров во время полета

Предлоги, фразовые глаголы «get», «give». Обучение завершению делового разговора с помощью фраз делового этикета. Изучение ЛЕ по теме. Предлоги, фразовые глаголы «put», «run». Обучение публичному выступлению. Предлоги, фразовые глаголы «take», «turn» (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Special diets – Специальные диеты

Герундий. Фразовые глаголы «bring», «carry», «fetch». Обучение завершению делового разговора с помощью фраз делового этикета. Фразовые глаголы «look», «see». Фразовые глаголы «watch», «glance». Фразовые глаголы «stare», «gaze». Фразовые глаголы «gape», «glimpse». Фразовые глаголы «view», «sight». Обучение аудированию и публичному выступлению. Фразовые глаголы «wait», «expect», «hope», «look forward» (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для

самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 9. The aircraft galley – Бортовая кухня воздушного судна

Инфинитивные обороты с частицей to. Фразовые глаголы «come», «go». Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах. Инфинитивные обороты без частицы to. Различия ЛЕ «bank», «shore», «coast», «seaside», «beach» (для самостоятельного изучения). Обучение написанию деловой документации (для самостоятельного изучения). Значение английского языка в толерантном взаимодействии работников сервиса авиатранспортного предприятия, восприятию социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения). Роль английского языка в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках профессиональной деятельности работника сервиса (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Disembarkation – Высадка (разгрузка)

Фразовые глаголы «say», «speak», «tell», «talk». Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах. Различия ЛЕ «bank», «shore», «coast», «seaside», «beach». Обучение написанию деловой документации (для самостоятельного изучения). Роль английского языка в командной работе (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых

исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Collecting cargo – Получение груза

Мозговой штурм по теме. Модальные глаголы «could», «might», «ought», «need». Фразовые глаголы «do», «make». Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах (для самостоятельного изучения). Различия ЛЕ «suit», «match», «fit», «become» (для самостоятельного изучения). Обучение написанию деловой документации (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Meeting a passenger – Прием пассажиров

Употребление причастий (Present, Perfect Participle Active and Present, Past, Perfect Participle Passive). Фразовые глаголы «borrow», «lend». Обучение аудированию в процессе показа фильма. Мозговой штурм по теме (для самостоятельного изучения). Перевод английских причастий на русский язык (для самостоятельного изучения). Различия ЛЕ «home», «house» (для самостоятельного изучения). Обучение написанию деловой документации (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы

мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Diverted flight – Измененные маршруты полетов

Обучение разговорному языку на основе диалога образца. Повторение грамматического материала. Обучение оформлению письменной документации (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Delay on the ground – Задержка отправления самолета на земле

Изучение ЛЕ по теме. Повторение грамматического материала. Обучение разговорному языку на основе диалога образца. Повторение грамматического материала (для самостоятельного изучения). Обучение оформлению письменной документации (для самостоятельного изучения). Самоорганизация и самообразование как необходимые условия усвоения английского языка (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на (для самостоятельного изучения). Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в

сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Употребление неопределенного артикля»	2
1	Практическое занятие № 2. «Употребление определенного артикля. Употребление нулевого артикля»	2
1	Практическое занятие № 3. «Обучение аудированию. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета» Подготовка к ролевой игре	2
2	Практическое занятие № 4. «Пассивный залог. Работа с ассоциативным словарем «holiday»»	2
2	Практическое занятие 5. «Употребление пассивного залога в Present, Perfect, Past Perfect, Future. Употребление пассивного залога в форме Continuous. Обучение аудированию»	2
2	Практическое занятие № 6. «Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета. Употребление пассивного залога в форме Continuous» Подготовка к круглому столу	2
3	Практическое занятие 7. «Способы перевода страдательных оборотов на русский язык»	2
3	Практическое занятие 8. «Страдательные обороты с формальным подлежащим it. Особенности употребления страдательного залога в английском языке. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета»	2
4	Практическое занятие 9. «Преобразование прямой речи в косвенную. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета»	2
4	Практическое занятие 10. «Косвенная речь. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета»	2
5	Практическое занятие 11. «Первый тип условных предложений. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
5	Практическое занятие 12. «Второй тип условных предложений. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета»	2
5	Практическое занятие 13. «Третий тип условных предложений. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета» Подготовка к выполнению заданий	2
6	Практическое занятие 14. «Последовательность времен в сложных предложениях. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета. Обучение аудированию»	2
6	Практическое занятие 15. «Сложноподчиненное предложение. Обучение разговорному языку в виде монологического высказывания»	2
7	Практическое занятие 16. «Предлоги, фразовые глаголы «get», «give». Обучение завершению делового разговора с помощью фраз делового этикета»	2
7	Практическое занятие 17. «Предлоги, фразовые глаголы «put», «run». Обучение публичному выступлению. Предлоги, фразовые глаголы «take», «turn»»	2
8	Практическое занятие 18. «Герундий. Фразовые глаголы «bring», «carry», «fetch». Обучение завершению делового разговора с помощью фраз делового этикета».	2
8	Практическое занятие 19. «Фразовые глаголы «look», «see». Фразовые глаголы «watch», «glance». Фразовые глаголы «stare», «gaze»». Обучение аудированию и публичному выступлению»	2
8	Практическое занятие 20. «Фразовые глаголы «wait», «expect», «hope», «look forward». Обучение аудированию и публичному выступлению».	2
8	Практическое занятие 21. «Фразовые глаголы «gare», «glimpse». Фразовые глаголы «view», «sight». Обучение аудированию и публичному выступлению» Подготовка к выполнению заданий	2
9	Практическое занятие 22. «Инфинитивные обороты с частицей и без частицы to. Фразовые глаголы «come», «go». Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах. Обучение написанию деловой документации»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
10	Практическое занятие 23. «Фразовые глаголы «say», «speak», «tell», «talk». Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах. Различия ЛЕ «bank», «shore», «coast», «seaside», «beach»»	2
11	Практическое занятие 24. «Фразовые глаголы «borrow», «lend». Модальные глаголы «could», «might», «ought», «need». Фразовые глаголы «do», «make». Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах»	2
12	Практическое занятие 25. «Употребление причастий (Present, Perfect Participle Active and Present, Past, Perfect Participle Passive). Обучение аудированию в процессе показа фильма. Перевод английских причастий на русский язык. Обучение написанию деловой документации. Различия ЛЕ «home», «house»»	2
13	Практическое занятие 26. «Повторение грамматического материала. Обучение разговорному языку на основе диалога образца. Повторение грамматического материала. Обучение оформлению письменной документации. Выполнение письменных заданий и тестов»	2
14	Практическое занятие 27. «Повторение грамматического материала. Обучение разговорному языку на основе диалога. Обучение оформлению письменной документации»	2,5
Итого по дисциплине		54

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Making a reservation – Резервирование». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-8]. 2. Подготовка к устному опросу.	8

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к ролевой игре.	
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Arranging a holiday – Организация каникул (отпуска)».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 8].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к круглому столу.</p>	8
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Sending cargo by air. – Пересылка груза по воздуху».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 4, 7].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Airport check-in. – Регистрация в аэропорту».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Departure. – Отправление».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 8].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению заданий.</p>	8
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Embarkation and take off. – Посадка и взлет».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4, 8].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «In-flight service – Обслуживание пассажиров во время полета».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Special diets. – Специальные диеты» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-8]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению заданий.	8
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «The aircraft galley – Бортовая кухня воздушного судна». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4, 7]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	5
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Disembarkation – Высадка (разгрузка)». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 3]. 2. Подготовка к устному опросу.	4
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Collecting cargo - Получение груза». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Meeting a passenger –Прием пассажиров». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Diverted flight – Измененные маршруты полетов». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3]. 2. Подготовка к устному опросу.	4
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Delay on the ground – Задержка отправления самолета на земле». Подразумевается работа с учебной литературой по	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	вопросам для самостоятельной подготовки [1-8]. 2. Подготовка к устному опросу.	
Итого по дисциплине		81

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Дарская, В. Г. **Новый деловой английский. New English for Business** [Текст] / Г. Г. Дарская, Л. Г. Ламухина и др.- М.: Вече, 2005.- 672 с. ISBN -5-9453-8410-0. Количество экземпляров – 191.

2 Мальцева, Н. А. **Сборник упражнений по грамматике английского языка: учебное пособие для студентов высших учебных заведений** [Текст]. / Н. А. Мальцева. – М.: Глосса-Пресс, 2006. – 208 с. ISBN5-7651-0040-6. Количество экземпляров -20.

б) дополнительная литература:

3 **Macmillan English Dictionary for advanced learners.** – Macmillan Education/ Malaysia, 2006. - 1692 с. – ISBN 0 333 99093 5. Количество экземпляров -20.

4 Мюллер, В. К. **Новый большой русско-английский словарь. 220000 слов и словосочетаний** / В. К. Мюллер. - М.: Альта – Принт, 2007.- 864 с. ISBN -978-5-98628-099-8. Количество экземпляров -20.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Wikipedia. The Free Encyclopedia** [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.wikipedia.org> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

6 **Электронный словарь Мультигран** [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.multigran.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

7 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

8 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

11.01.2019).

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Компьютерный класс кафедры № 7 СПбГУ ГА - 513 аудитория, с персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет и интерактивной доской.

CD плееры, телевизоры, DVD, аудио-, видео-диски, грамматические таблицы, переносные проекторы.

8. Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Деловой иностранный язык» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, практические занятия, круглый стол, ролевая игра, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Деловой иностранный язык». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Деловой иностранный язык» с конкретными лингвистическими ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Деловой иностранный язык». Круглый стол

предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Деловой иностранный язык» с конкретными лингвистическими ситуациями.

Ролевая игра - один из эффективных методов активного обучения, направленный на активизацию учебно-познавательной деятельности студентов, побуждающий их к активной мыслительной и практической деятельности в процессе овладения лингвистическим и материалом. Ролевая игра имитирует различные аспекты человеческой активности и социального взаимодействия. Игра является методом эффективного обучения, поскольку снимает противоречия между абстрактным характером учебного предмета и реальным характером повседневной деятельности.

Проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

9. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловой иностранный язык» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой во втором семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устного опроса, задания, темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок). Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Выполнение заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенных заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью решения студентами системы учебных заданий. Таким образом, выполнение заданий в процессе обучения по дисциплине «Деловой иностранный язык» выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков решения коммуникативных задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Проверка выданного задания производится не реже чем один раз в две недели.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой во 2 семестре. Зачет с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет с оценкой предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет с оценкой. К моменту сдачи зачета с оценкой должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (2 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Практическое занятие 1	1,7	2,5	1	—
Практическое занятие 2	1,7	2,5	1	—
Практическое занятие 3	1,7	3,1	2	—
Практическое занятие 4	1,7	2,6	3	—
Практическое занятие 5	1,7	2,5	3	—
Практическое занятие 6	1,7	3,0	4	—
Практическое занятие 7	1,7	2,5	5	—
Практическое занятие 8	1,7	2,5	5	—
Практическое занятие 9	1,7	2,6	6	—
Практическое занятие 10	1,7	2,5	7	—
Практическое занятие 11	1,7	2,6	7	—
Практическое занятие 12	1,7	2,6	8	—
Практическое занятие 13	1,7	3,0	9	—
Практическое занятие 14	1,7	2,5	9	—
Практическое занятие 15	1,7	2,5	10	—
Практическое занятие 16	1,7	2,5	11	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 17	1,7	2,5	11	—
Практическое занятие 18	1,7	2,5	12	—
Практическое занятие 19	1,7	2,5	13	—
Практическое занятие 20	1,7	2,5	13	—
Практическое занятие 21	1,7	3,0	14	—
Практическое занятие 22	1,7	2,5	15	—
Практическое занятие 23	1,7	2,5	15	—
Практическое занятие 24	1,7	2,5	16	—
Практическое занятие 25	1,7	2,5	17	—
Практическое занятие 26	1,7	2,5	17	—
Практическое занятие 27	0,8	2,5	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет с оценкой	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение практического занятия оценивается в 1,7 балла (по практическому занятию 27 – 0,8 баллов). Ведение конспекта оценивается в 0,8 балла (по практическому занятию 27 – 1,7 баллов). Подготовка сообщения оценивается в 0,1 балла. Выполнение заданий – до 1,3 балла. Участие в ролевой игре оценивается в 1,4 балла. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1,3 балла.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы входного контроля по дисциплине «Иностранный язык»:

1. Traveling.
2. Means of transport.
3. English - speaking countries.

9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах). Методы организации	Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.</p>	<p>сфере сервиса на транспорте. Методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте.</p>
Уметь	<p>Осуществлять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. Применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. Применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах). Применять методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов. Применять методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-</p>	<p>Осуществлять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте. Применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте. Применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте. Применять методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте. Применять методы организации</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	лайн и интернет технологий. Применять методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.	продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте. Применять методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте.
Владеть	<p>Навыками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).</p> <p>Навыками применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.</p> <p>Навыками осуществлять деловую коммуникацию на государственном языке Российской Федерации.</p> <p>Навыками осуществления деловой коммуникации на иностранном (ых) языке (ах).</p> <p>Навыками проводить исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов. Навыками проводить маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов. Навыками организовывать продвижение и продажи, в том числе с помощью он-лайн и интернет</p>	<p>Навыками осуществлять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте. Навыками применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте. Навыками применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте. Навыками применять методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на.</p> <p>Навыками применять методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте. Навыками применять методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	технологий. Навыками формировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.	услуг в сфере сервиса на транспорте.

Максимальное количество баллов, полученных за зачет с оценкой – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов (зачет с оценкой сдан) – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачета с оценкой считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета с оценкой или неявке по неуважительной причине на зачет с оценкой зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет с оценкой.

Оценка за зачет с оценкой выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и практическое задание.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта или отказ от ответа;

2 балла неудовлетворительный ответ на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание материала проходимого во время семестра;

3 балла неудовлетворительный ответ на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание изученного материала;

4 балла ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах изученного материала. Студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов ответ хороший, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов ответ хороший, охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы;

10 баллов ответ на вопрос полный, нет необходимости в дополнительных вопросах, студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. Making a reservation – Резервирование

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Употребление неопределенного артикля.
2. Употребление определенного артикля.
3. Обучение аудированию.
4. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета.
5. Употребление нулевого артикля.
6. Обучение разговорному языку в виде монолога, доклада.
7. Письменная лексико-грамматическая работа.
8. Роль английского языка в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках профессиональной деятельности работника сервиса.
9. Лексические единицы, фразеологические единства, паремии, прецедентные имена.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
11. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
12. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
13. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
14. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
15. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
16. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
17. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Типовые задания для ролевых игр

1. Роли: три работника авиационной компании, руководитель авиационной компании, представитель фирмы, заказывающий самолет для транспортировки груза, турист, заказывающий билет. Участники ролевой игры обсуждают различные способы резервирования, проигрывая свои роли.

2. Роли: три бортпроводника, три повара, упаковщик готовых обедов, представитель санэпидемстанции, два пассажира. Участники ролевой игры обсуждают различные способы решения проблемы, проигрывая свои роли.

Тема 2. Arranging a holiday – Организация каникул (отпуска)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Пассивный залог.
2. Работа с ассоциативным словарем «holiday».
3. Изучение ЛЕ по теме.
4. Употребление пассивного залога в Present, Perfect, Past Perfect, Future.
5. Обучение аудированию.
6. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета.
7. Употребление пассивного залога в форме Continuous.
8. Обучение разговорному языку в виде монолога, доклада.
9. Выполнение письменных заданий и тестов.
10. Reservation.
11. Ways of holiday organization.
12. How to send cargo.
13. Airport.
14. The aircraft.
15. The aircraft galley.
16. Disembarkation.
17. Collecting cargo.
18. Meeting a passenger.
19. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
20. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
21. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
22. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
23. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
24. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
25. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

26. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль делового английского языка в жизнедеятельности предприятий сервиса в современном обществе и каковы его перспективы и тенденции развития на воздушном транспорте. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования категорий делового английского языка осуществлять работу предприятий сервиса в авиатранспортной отрасли?

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Проблема применения терминологии делового английского языка в управлении предприятиями сервиса на воздушном транспорте.
2. Развитие и трансформация делового английского языка.
3. Особенности применения делового английского языка в рамках российских предприятий сервиса авиатранспортной отрасли.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Основные термины делового английского языка.
2. Значение делового английского языка в деятельности предприятий сервиса авиатранспортной отрасли.
3. Значение делового английского языка в преодолении социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли.

Тема 3. Sending cargo by air – Пересылка груза по воздуху

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Способы перевода страдательных оборотов на русский язык.
2. Работа с ассоциативным словарем «holiday».
3. Изучение ЛЕ по теме.
4. Страдательные обороты с формальным подлежащим it.
5. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета.
6. Особенности употребления страдательного залога в английском языке.
7. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
8. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
11. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

12. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.

13. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

14. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Тема 4. Airport check-in – Регистрация в аэропорту

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Преобразование прямой речи в косвенную.

2. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета.

3. Изучение ЛЕ.

4. Обучение говорению в виде диалога с использованием фраз делового этикета.

Примерные темы сообщений

1. Косвенная речь.

2. Обучение разговорному языку в виде монолога, доклада.

3. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

4. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

5. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

6. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

7. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

8. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.

9. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

10. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Тема 5. Departure – Отправление

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Первый тип условных предложений.

2. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета.

3. ЛЕ по теме.

4. Второй тип условных предложений.

5. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз делового этикета.

6. Третий тип условных предложений.
7. Обучение разговорному языку в ролевой игре.
8. Письменная лексико-грамматическая работа.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
10. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
12. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
13. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
14. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
15. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
16. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Типовые задания

1. Вы работник предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом знания иностранного языка будут способствовать решению Вами задач межличностного и межкультурного взаимодействия?
2. Вы руководитель сервисного предприятия авиатранспортной отрасли. Какие термины делового английского языка Вы должны применить для становления толерантной обстановки в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий?
3. Вы занимаете определенную должность в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Знание каких терминов делового английского языка будет способствовать Вашей работе в команде предприятия?
4. Назовите термины английского языка сопряженные с профессиональной деятельностью работника сервиса авиатранспортной отрасли.
5. Изучите учебно-методические материалы и выявите термины делового английского языка, продемонстрируйте способность к самоорганизации и самообразованию.

Тема 6. Embarkation and take off – Посадка и взлет

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Последовательность времен в сложных предложениях.
2. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета.
3. Обучение аудированию.
4. Изучение ЛЕ по теме.

5. Сложноподчиненное предложение.
6. Обучение разговорному языку в виде монологического высказывания.
7. Сложноподчиненное предложение с двумя и более придаточными.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
9. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
12. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
13. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
14. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
15. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Тема 7. In-flight service – Обслуживание пассажиров во время полета

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предлоги, фразовые глаголы «get», «give».
2. Обучение завершению делового разговора с помощью фраз делового этикета.
3. Изучение ЛЕ по теме.
4. Предлоги, фразовые глаголы «put», «run».
5. Обучение публичному выступлению.
6. Предлоги, фразовые глаголы «take», «turn».
7. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
8. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
11. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
12. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
13. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

14. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Тема 8. Special diets – Специальные диеты

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Герундий.
2. Фразовые глаголы «bring», «carry», «fetch».
3. Обучение завершению делового разговора с помощью фраз делового этикета.
4. Фразовые глаголы «look», «see».
5. Фразовые глаголы «watch», «glance».
6. Фразовые глаголы «stare», «gaze».
7. Фразовые глаголы «gape», «glimpse».
8. Фразовые глаголы «view», «sight».
9. Обучение аудированию и публичному выступлению.
10. Фразовые глаголы «wait», «expect», «hope», «look forward».
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
12. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
13. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
14. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
15. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
16. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
17. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
18. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Типовые задания

1. Вы работник предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом знание иностранного языка будут способствовать решению Вами задач межличностного и межкультурного взаимодействия?
2. Вы руководитель сервисного предприятия авиатранспортной отрасли. Какие термины делового английского языка Вы должны применить для становления толерантной обстановки в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий?
3. Вы занимаете определенную должность в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Знание каких терминов делового английского языка будет способствовать Вашей работе в команде предприятия?

4. Назовите термины английского языка сопряженные с профессиональной деятельностью работника сервиса авиатранспортной отрасли.

5. Изучите учебно-методические материалы и выявите термины делового английского языка, продемонстрируйте способность к самоорганизации и самообразованию.

Тема 9. The aircraft galley – Бортовая кухня воздушного судна

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Инфинитивные обороты с частицей to.

2. Фразовые глаголы «come», «go».

3. Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах.

4. Инфинитивные обороты без частицы to.

5. Различия ЛЕ «bank», «shore», «coast», «seaside», «beach».

6. Обучение написанию деловой документации.

7. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

8. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

12. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.

13. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

14. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Тема 10. Disembarkation – Высадка (разгрузка)

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Фразовые глаголы «say», «speak», «tell», «talk».

2. Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах.

3. Различия ЛЕ «bank», «shore», «coast», «seaside», «beach».

4. Обучение написанию деловой документации.

5. Роль английского языка в командной работе.

6. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

7. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

10. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

11. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.

12. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

13. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Тема 11. Collecting cargo – Получение груза

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Мозговой штурм по теме.

2. Модальные глаголы «could», «might», «ought», «need».

3. Фразовые глаголы «do», «make».

4. Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах.

5. Различия ЛЕ «suit», «match», «fit», «become».

6. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

7. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

10. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

11. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.

12. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

13. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Тема 12. Meeting a passenger – Прием пассажиров

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Употребление причастий (Present, Perfect Participle Active and Present, Past, Perfect Participle Passive).

2. Фразовые глаголы «borrow», «lend».
3. Обучение аудированию в процессе показа фильма.
4. Мозговой штурм по теме.
5. Перевод английских причастий на русский язык.
6. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
7. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
10. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
11. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
12. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
13. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Тема 13. Diverted flight – Измененные маршруты полетов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Обучение разговорному языку на основе диалога образца.
2. Повторение грамматического материала.
3. Обучение оформлению письменной документации.
4. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
5. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
6. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
7. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
8. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
9. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
10. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
11. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Тема 14. Delay on the ground – Задержка отправления самолета на земле
Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Изучение ЛЕ по теме.
2. Повторение грамматического материала.
3. Обучение разговорному языку на основе диалога образца.
4. Повторение грамматического материала.
5. Обучение оформлению письменной документации.
6. Самоорганизация и самообразование как необходимые условия усвоения английского языка.
7. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
8. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
11. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
12. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
13. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
14. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Деловой иностранный язык»

1. Роль английского языка в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках профессиональной деятельности работника сервиса.
2. Значение английского языка в толерантном взаимодействии работников сервиса авиатранспортного предприятия, восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
3. Самоорганизация и самообразование как необходимые условия усвоения английского языка.
4. Употребление неопределенного артикля.
5. Употребление определенного артикля.
6. Употребление нулевого артикля.
7. Употребление пассивного залога в Present, Perfect, Past Perfect, Future.
8. Употребление пассивного залога в форме Continuous.
9. Способы перевода страдательных оборотов на русский язык.

10. Особенности употребления страдательного залога в английском языке.

11. Страдательные обороты с формальным подлежащим it.
12. Преобразование прямой речи в косвенную.
13. Косвенная речь.
14. Первый тип условных предложений.
15. Второй тип условных предложений.
16. Третий тип условных предложений.
17. Последовательность времен в сложных предложениях.
18. Сложноподчиненные предложения.
19. Сложноподчиненное предложение с двумя и более придаточными
20. Предлоги, фразовые глаголы «get», «give».
21. Предлоги, фразовые глаголы «put», «run».
22. Герундий. Фразовые глаголы «bring», «carry», «fetch».
23. Фразовые глаголы «look», «see», «watch», «glance», «stare», «gaze», «gape», «glimpse», «view», «sight».
24. Фразовые глаголы «wait», «expect», «hope», «look forward».
25. Инфинитивные обороты с частицей to.
26. Фразовые глаголы «come», «go».
27. Инфинитивные обороты без частицы to. Различия ЛЕ «bank», «shore», «coast», «seaside», «beach».
28. Фразовые глаголы «say», «speak», «tell», «talk».
29. Различия ЛЕ «bank», «shore», «coast», «seaside», «beach».
30. Модальные глаголы «could», «might», «ought», «need». Фразовые глаголы «do», «make».
31. Различия ЛЕ «suit», «match», «fit», «become».
32. Употребление причастий (Present, Perfect Participle Active and Present, Past, Perfect Participle Passive). Фразовые глаголы «borrow», «lend».
33. Перевод английских причастий на русский язык. Различия ЛЕ «home», «house».
34. Лексические единицы, фразеологические единства, паремии, прецедентные имена.
35. Грамматические явления, типичные для делового устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
36. Фонетические особенности оформления деловой речи, например, публичного выступления для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
37. Стилистические особенности оформления деловой письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
38. Механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в целях работы в команде.
39. Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе

осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.

40. Методика рационального планирования времени студента.

41. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

42. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

43. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

44. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

45. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

46. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.

47. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

48. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Деловой иностранный язык»

Speak on the following topics: (Рассказать тему)

1. Making a reservation.
2. Arranging a holiday
3. Sending cargo by air
4. Airport check – in
5. Departure
6. Embarkation and take off
7. In-flight service
8. Special diets
9. The aircraft galley
10. Disembarkation
11. Collecting cargo
12. Meeting a passenger
13. Diverted flight
14. Delay on the ground

15. Раскройте основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

16. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

17. Раскройте основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

18. Раскройте основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

19. Охарактеризуйте методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

20. Охарактеризуйте методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.

21. Охарактеризуйте методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

22. Охарактеризуйте методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая во 2 семестре к изучению дисциплины «Деловой иностранный язык», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Деловой иностранный язык» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4).

Практические занятия по дисциплине «Деловой иностранный язык» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки коммуникации на иностранном языке.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

– кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;

– проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к ролевой игре (сюжеты ролевых игр в п. 9.6);
- подготовка к выполнению заданий (типовые задания в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (задания для круглого стола в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Деловой иностранный язык». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Деловой иностранный язык». Данный принцип изначально заложен в учебном

плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета с оценкой во втором семестре, предполагающий интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и практические задания для зачета с оценкой по дисциплине «Деловой иностранный язык» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Деловой иностранный язык» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 7 «Языковой подготовки»

«22» февраля 2019 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.п.н.



Сухова Н.А.

Заведующий кафедрой № 7 «Языковой подготовки»

к.и.н., доцент



Лебедева Н.А.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» апреля 2019 года, протокол № 6.