

**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**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ АНГЛИЙСКИЙ 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 «Профессионально-ориентированный английский язык» является взаимодействие обучающихся на английском языке, включающее теоретические знания и практические навыки и умения в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия, преодоление социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Задачами освоения дисциплины являются:

- освоение учащимися лексических единиц, фразеологических единств, паремий, прецедентных имен;
- изучение грамматических явлений, типичных для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- 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.; основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах);
- знакомство студентов с методами исследования рынка, методами организации продаж и продвижения сервисных продуктов;
- знакомство студентов с методами проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методами мотивации потребителей и конкурентов;
- знакомство студентов с основами разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основами организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;
- знакомство студентов с клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

Дисциплина «Профессионально-ориентированный английский язык» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Профессионально-ориентированный английский язык» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока ФТД (факультативы).

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

Дисциплина «Профессионально-ориентированный английский язык» является обеспечивающей для итоговой государственной аттестации.

Дисциплина изучается в 4 и 5 семестрах.

## 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 <sub>4УК-4</sub>	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 <sub>4ОПК-4</sub>	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов;
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	правовых норм;
ИД1 <sub>ПК-1</sub>	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения 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.);

– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ПК-1.1);

#### 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.);

– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ПК-1.1);

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.);

– навыками применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ПК-1.1).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр	
		4	5
Общая трудоемкость дисциплины	144	72	72
Контактная работа:	31	16,5	14,5
лекции	—	—	—
практические занятия	30	16	14
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—
Самостоятельная работа студента	96	47	49
Промежуточная аттестация	18	9	9
контактная работа	1	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	17	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	ПК-1		
Тема 1. Corporate culture	17	+	+	+	ВК, ПЗ, Д, СРС	УО
Тема 2. Customer support	17	+	+	+	ПЗ, СРС	УО
Тема 3. Products and packaging	17	+	+	+	ПЗ, СРС	УО
Тема 4. Careers	12	+	+	+	ПЗ, СРС	УО
Тема 5. Making deals	17	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, К
Тема 6. Company and community	17	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, К
Тема 7. Mergers and acquisitions	12	+	+	+	ПЗ, Мш, СРС	УО
Тема 8. International trade	17	+	+	+	ПЗ, КС, СРС	УО
Итого по дисциплине	126					
Промежуточная аттестация	18					
Всего по дисциплине	144					

Сокращения: ПЗ - практическое занятие, СРС - самостоятельная работа студентов, ВК – входной контроль, КС – круглый стол, Д – дискуссия Мш – мозговой штурм, К – контрольная работа, УО - устный опрос.

### 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 4							
Тема 1. Corporate culture	—	4	—	—	13	—	17
Тема 2. Customer support	—	4	—	—	13	—	17
Тема 3. Products and packaging	—	4	—	—	13	—	17
Тема 4. Careers	—	4	—	—	8	—	12
Итого за семестр 4	—	16	—	—	47	—	63
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Всего за семестр 4							72
Семестр 5							
Тема 5. Making deals	—	4	—	—	13	—	17
Тема 6. Company and	—	4	—	—	13	—	17

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
community							
Тема 7. Mergers and acquisitions	—	2	—	—	10	—	12
Тема 8. International trade	—	4	—	—	13	—	17
Итого за семестр 5	—	14	—	—	49	—	63
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Всего за семестр 5							72
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. Corporate culture

Work culture and placements. Аудирование. Чтение текста и дискуссия по тексту. Изучение ЛЕ по теме. Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect). Meeting – one-to-one. A placement report (для самостоятельного изучения). Обучение разговорный язык в виде монолога, доклада (для самостоятельного изучения). Модальные глаголы: would, could, might (для самостоятельного изучения). Лексические единицы, фразеологические единства, поговорки, прецедентные имена (для самостоятельного изучения). Грамматические явления, типичные для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Фонетические особенности оформления профессиональной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Стилистические особенности оформления профессиональной письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (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

конкуренентов 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 2. Customer support**

Call centers. Изучение ЛЕ по теме. Чтение текста. Проведение дискуссии. Обучение разговорный язык в виде диалога с использованием фраз этикета. Customer service and telephoning. Dealing with problems by telephone (для самостоятельного изучения). Обучение говорению в виде монолога, доклада (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 (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. Products and packaging**

Packaging. Specifications and features. Чтение текста и дискуссия по тексту. Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ. Articles, relative clauses and noun combinations. Presentations - structure. A product description (для самостоятельного изучения). Проведение дискуссии. 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 (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. Careers.**

Составление ассоциогаммы по теме. Изучение ЛЕ. Careers choices. Careers, personal skills and qualities. Present tenses. Job interviews. A CV. (для самостоятельного изучения). Контроль пройденного материала. 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 (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. Making deals**

E-Tailing. Negotiating and e-tailing. Чтение текста. Conditionals and recommendations. Negotiations-bargaining. A proposal (для самостоятельного изучения). Обучение написанию письма. 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 (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. Company and community**

Corporate social responsibility. Meetings, ethical behaviour and social performance. The passive and reported speech. Meetings – teamwork. (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 (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. Mergers and acquisitions**

Risks and opportunities in M&A. Business performance. Future forms and expressing likelihood. Presentations – visuals. Presentations slides (для самостоятельного изучения). Контроль пройденного материала. 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 (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. International trade**

Export sale and payment. International deals and payments. Prepositions. Negotiations – diplomacy (для самостоятельного изучения). Контроль пройденного материала. 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 (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)
<b>Семестр 4</b>		
1	Практическое занятие № 1. «Work culture and placements. Аудирование, разговорный язык. Work culture and placements. Чтение текста и дискуссия по тексту. Work culture and placements. Изучение ЛЕ по теме»	2
1	Практическое занятие № 2. «Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect).	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Past tenses and advice structures. Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ. Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect). Аудирование. Разговор» Подготовка к дискуссии	
2	Практическое занятие № 3. «Meeting – one-to-one. A placement report. Обучение разговорному языку в виде монолога. Модальные глаголы: would, could, might»	2
2	Практическое занятие № 4. «Call centers. Изучение ЛЕ по теме. Чтение текста».	2
3	Практическое занятие № 5. «Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз этикета. Customer service and telephoning. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз этикета. Dealing with problems by telephone. Meetings – teamwork. Packaging. Specifications and features. Чтение текста».	2
3	Практическое занятие № 6. «Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ. Relative clauses. Noun combinations. Articles. A product description»	2
4	Практическое занятие № 7. «Careers. Составление ассоциограммы. Careers choices. Present tenses»	2
4	Практическое занятие № 8. «Personal skills and qualities. Present tenses. Job interviews»	2
Итого за семестр 4		16
Семестр 5		
5	Практическое занятие № 9. «E-Tailing. Negotiating and e-tailing. Чтение текста. Recommendations. Conditionals. A proposal. Negotiations-bargaining»	2
5	Практическое занятие № 10. «Обучение написанию письма. Corporate social responsibility. Meetings. Ethical behavior. Social performance». Подготовка к контрольной работе	2
6	Практическое занятие № 11. «The passive speech. The reported speech. Meetings – teamwork. Risks and opportunities in M&A»	2
6	Практическое занятие 12. «Business performance. Future forms and expressing likelihood». Подготовка к контрольной работе	2
7	Практическое занятие 13. «Presentations –visuals» Подготовка к мозговому штурму	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
8	Практическое занятие 14. «Export sale and payment».	2
8	Практическое занятие 15. «International payments. International deals Prepositions/ Negotiations – diplomacy» Подготовка к круглому столу	2
Итого за семестр 5		14
Итого по дисциплине		30

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Corporate culture». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к участию в дискуссии.	13
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Customer support». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 8]. 2. Подготовка к устному опросу.	13
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Products and packaging». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 4, 7, 12]. 2. Подготовка к устному опросу.	13
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Careers». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-7, 12]. 2. Подготовка к устному опросу.	8
Итого за семестр 4		47

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 5		
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Making deals». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы.	13
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Companу and community». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы.	13
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Mergers and acquisitions». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к мозговому штурму.	10
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «International trade». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к круглому столу.	13
Итого за семестр 5		49
Итого по дисциплине		96

### 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.

3 Peter, Viney, **Survival English. International Communication for Professional People** [Text] / Peter Viney, Ortenila Curtin. – New Edition. – Macmillan Publishers Limited, 2004.– ISBN 13: 9781 4050 03841. Количество экземпляров - 20.

4 Virginia, Evans, **Round-Up Grammar Practice 6:English Grammar Book** [Text] / Virginia Evans. – Pearson Education Limited, 2003. – ISBN 0-582-823471. Количество экземпляров -20.

5 Virginia, Evans, **Round-Up 5: English Grammar Book** [Text] / Virginia Evans. – Pearson Education Limited, 2003. – ISBN 978-0-582-82345-. Количество экземпляров - 20.

б) дополнительная литература:

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

7 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.

8 Oxenden Clive, Christina Latham - Koenig, Paul Seligson. **New English File. Pre-intermediate.** - Oxford University Press: Oxford, 2006. - 161 с., 23 см - ISBN 9780194384339. Количество экземпляров - 20.

9 Murphy, R., **Essential Grammar in Use. A self-study reference and practice book for elementary students of English** [Текст] / R. Murphy. – [Second edition]. – Cambridge University Press: Cambridge, 2005. - 300 с., 23 см. –ISBN 0-521-55928-6. Количество экземпляров - 20.

10 Macmillan **English Dictionary for advanced learners** [Текст] / the Reference and Electronic Media Division of Bloomsbury Publishing Plc. – [Paperback edition + CD Rom]. – Macmillan Education. – Malaysia, 2006 – 1692 с.: ил.; 23 см. – ISBN 0 333 99093 5. Количество экземпляров – 20.

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

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

12 **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:

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

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

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 «Профессионально-ориентированный английский язык» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, практические занятия, круглый стол, дискуссия, мозговой штурм, 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 «Профессионально-ориентированный английский 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 «Профессионально-ориентированный английский 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 «Профессионально-ориентированный



английский 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 «Профессионально-ориентированный английский язык» с конкретными лингвистическими ситуациями.

Дискуссия выступает методом активного обучения, основанного на публичном обсуждении проблемы, нацеленной на выяснение и сопоставлении различных точек зрения, нахождение правильного решения спорного вопроса, повышающий интенсивность и эффективность процесса обучения за счет активного включения студентов в коллективный поиск истины на иностранном языке. Это активный метод, позволяющий в процессе обмена взглядами по конкретной проблеме научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Спор, дискуссия рождает мысль, активизирует мышление, а в учебной дискуссии к тому же обеспечивает сознательное усвоение учебного материала как продукта его мыслительной проработки.

Мозговой штурм способствует сбору известной уже студентам информации по вновь изучаемой теме; этот метод способствует активизации и классификации материала, способствует мотивации обучения. Метод стимулирует развитие познавательных навыков студентов, критического и творческого мышления, умения самостоятельно конструировать свои знания и ориентироваться в информационном пространстве

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 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 «Профессионально-ориентированный английский 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 в четвертом и пятом семестрах.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: устные опросы, задания для контрольных работ.

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, тестирование и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос 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.

Контрольная работа преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта с оценкой в 4 и 5 семестрах. Зачёт с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт с оценкой предполагает ответ на вопросы из перечня

вопросов, вынесенных на зачёт с оценкой. К моменту сдачи зачёт 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 составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачёт с оценкой (4 и 5 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		
<b>Семестр 4</b>				
Аудиторные занятия				
Практическое занятие 1	6	8,5	2	—
Практическое занятие 2	5	10,5	4	—
Практическое занятие 3	6	8,5	6	—
Практическое занятие 4	6	8,5	8	—
Практическое занятие 5	6	8,5	10	—
Практическое занятие 6	6	8,5	12	—
Практическое занятие 7	5	8,5	16	—
Практическое занятие 8	5	8,5	18	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премияльные виды деятельности</b>	—	—	—	—
<b>Участие в конференции по темам дисциплины</b>	—	<b>10</b>	—	—
<b>Научная публикация по темам дисциплины</b>	—	<b>10</b>	—	—
<b>Итого дополнительных</b>	—	<b>20</b>	—	—

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		
<b>баллов</b>				
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Количество баллов по БРС</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		
<b>Семестр 5</b>				
Практическое занятие 9	6,3	10	2	—
Практическое занятие 10	6,5	10	4	—
Практическое занятие 11	6,2	10	6	—
Практическое занятие 12	6,5	10	8	—
Практическое занятие 13	6,5	10	10	—
Практическое занятие 14	6,5	10	12	—
Практическое занятие 15	6,5	10	14	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности</b>	—	—	—	—
<b>Участие в конференции по темам дисциплины</b>	—	<b>10</b>	—	—
<b>Научная публикация по темам дисциплины</b>	—	<b>10</b>	—	—
<b>Итого дополнительных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
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 6 баллов (4 семестр) (по практическому занятию 2, 7 и 8 – от 5 баллов). Ведение конспекта оценивается до 1 балла (по практическим занятиям 1, 3, 4, 5, 6) (4 семестр). Устный опрос – до 1,5 баллов (по практическому занятию 7 и 8 – до 2,5 баллов) (4 семестр). Участие в дискуссии – до 3 баллов (4 семестр).

Посещение практического занятия оценивается в 6,5 баллов (по практическому занятию – 9 – от 6,3 балла; по практическому занятию 11 – от 6,2 баллов (5 семестр). Ведение конспекта оценивается до 1,5 баллов (по практическому занятию 9 – до 1,7 баллов; по практическому занятию 11 – до 1,8 баллов) (5 семестр). Устный опрос – до 2 баллов (по практическим занятиям 10, 12, 13 и 15 – до 1 балла) (5 семестр). Участие в мозговом штурме (по практическому занятию 13) – до 1 балла (5 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола (по практическому занятию 15) – до 1 балла (5 семестр). Выполнение контрольной работы (по практическим занятиям 10 и 12) – до 1 балла (5 семестр).

## **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. Модальные глаголы «could», «might», «ought», «need». Фразовые глаголы «do», «make».

2. Фонетические особенности оформления деловой речи, например, публичного выступления для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

3. Стилистические особенности оформления деловой письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Деловой иностранный язык»:

1. Неопределенные местоимения some / any.
2. Модальный глагол can
3. оборот to be able to.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Методы осуществления деловой коммуникации. Основы деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации. Основы деловой коммуникации на иностранном (ых) языке (ах). Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов. Основы разработки и совершенствования системы</p>	<p>Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. Основы 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 исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей. Клиентоориентированные технологии, в том числе интернет-продвижения услуг.</p>	<p>требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.</p>
Уметь	<p>Осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. Осуществлять деловую коммуникацию на государственном языке Российской Федерации. Осуществлять деловую коммуникацию на иностранном (ых) языке (ах). Проводить исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов. Проводить маркетинговые исследования рынка услуг,</p>	<p>Осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. Осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. Осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах). Проводить исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов. Проводить</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>мотивацию потребителей и конкурентов.</p> <p>Разрабатывать и совершенствовать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя, в том числе интернет-продвижения услуг, организовывать процесс обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности, в том числе интернет-продвижения услуг.</p>	<p>маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов.</p> <p>Разрабатывать и совершенствовать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организовывать процесс обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.</p>
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</p>	<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. Навыками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. Навыками осуществления деловой коммуникации в устной и</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>иностранном (ых) языке (ах). Навыками проводить исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов. Навыками проводить маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов. Навыками разрабатывать и совершенствовать систему клиентских отношений, в том числе интернет-продвижения услуг, организовывать процесс обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Навыками применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности, в том числе интернет-продвижения услуг.</p>	<p>письменной формах на иностранном (ых) языке (ах). Навыками проводить исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов. Навыками проводить маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов. Навыками разрабатывать и совершенствовать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организовывать процесс обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Навыками применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.</p>

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 (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

*3 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

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

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, 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, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

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

*9 баллов:* систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

*10 баллов:* ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих 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**

Семестр 4

Тема 1. Corporate culture

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Work culture and placements.
2. Аудирование.
3. Чтение текста и дискуссия по тексту.
4. Изучение ЛЕ по теме. Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect). Meeting – one-to-one. A placement report.

5. Обучение говорению в виде монолога, доклада.
6. Модальные глаголы: would, could, might.
7. Лексические единицы, фразеологические единства, паремии, прецедентные имена.
8. Грамматические явления, типичные для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
9. Фонетические особенности оформления профессиональной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
10. Стилистические особенности оформления профессиональной письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
11. Механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в целях работы в команде.
12. Способы самоорганизации и самообразования в контексте профессионально-ориентированного английского языка.
13. Методика рационального планирования времени студента.
14. Англоязычные аспекты организации контактной зоны предприятия сервиса.
15. Технологии обслуживания пассажиров с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в контексте профессионально-ориентированного английского языка.
16. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
17. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
18. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
19. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
20. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
21. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
22. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
23. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

*Примерные темы дискуссий*

1. Work culture and placements.

2. Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect).

3. Meeting –one-to-one.

4. A placement report.

5. Модальные глаголы: would, could, might.

6. Call centers.

9. Customer service and telephoning.

7. Dealing with problems by telephone.

8. Packaging.

9. Specifications and features.

10. Job interviews.

Тема 2. Customer support

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Call centers.

2. Изучение ЛЕ по теме.

3. Чтение текста.

4. Проведение дискуссии.

5. Обучение говорению в виде диалога с использованием фраз этикета.

6. Customer service and telephoning.

7. Dealing with problems by telephone.

8. Обучение говорению в виде монолога, доклада.

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. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

16. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

### Тема 3. Products and packaging

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Packaging.
2. Specifications and features.
3. Чтение текста и дискуссия по тексту.
4. Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ.
5. Articles, relative clauses and noun combinations.
6. Presentations - structure.
7. A product description (для самостоятельного изучения).
8. Проведение дискуссии.
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. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
16. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

### Тема 4. Careers.

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Составление ассоциогаммы по теме.
2. Изучение ЛЕ. Careers choices.
3. Careers, personal skills and qualities.
4. Present tenses. Job interviews. A CV.
5. Контроль пройденного материала.
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. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

#### Семестр 5

#### Тема 5. Making deals

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. E-Tailing. Negotiating and e-tailing.

2. Чтение текста.

3. Conditionals and recommendations.

4. Negotiations-bargaining.

5. A proposal.

6. Обучение написанию письма.

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. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

14. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

### *Типовое задание контрольной работы*

1. Answer the questions:

-What do you think organizations and companies can do to avoid negative unwritten rules?

-Which work culture above would you prefer to work in?

-Which would be the most difficult to adapt to?

### Тема 6. Company and community

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Corporate social responsibility.

2. Meetings, ethical behaviour and social performance.

3. The passive and reported speech.

4. Meetings – teamwork.

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

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

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

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

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

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

11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

#### *Типовое задание контрольной работы*

1. Переведите формулировки вопросов на английский язык и ответьте на них:

-Какие правила являются влиятельными для успешной работы в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли?

-Кто отвечает за сервисную деятельность в рамках транспортного предприятия?

-Сколько человек работает в отделе сервиса транспортного предприятия?

-Кто начисляет зарплату?

-Кто отчитывается перед руководителем предприятия сервиса авиатранспортной отрасли?



-Чем занимается отдел сервиса?

## Тема 7. Mergers and acquisitions

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Risks and opportunities in M&A. Business performance.
2. Future forms and expressing likelihood. Presentations –visuals.
3. Presentations slides.
4. Контроль пройденного материала.
5. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
6. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
7. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
9. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
10. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

### *Примерная тема для мозгового штурма*

Мозговой штурм на тему «Risks and opportunities in M&A». Студентам предлагается разделить на группы и отобразить вероятные риски и перспективы M&A, в любой форме. В конце обсуждения все группы представляют свою точку зрения относительно данной тематике в письменной форме. Модератор (преподаватель) рассматривая вместе со студентами учебной группы данные сведения, выявляет наиболее удачное мнение.

## Тема 8. International trade

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Export sale and payment.
2. International deals and payments. Prepositions.
3. Negotiations – diplomacy.
4. Контроль пройденного материала.
5. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

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

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

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

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

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

11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

#### *Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль профессионально-ориентированного английского языка в жизнедеятельности предприятий сервиса в современном обществе. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования категорий профессионально-ориентированного английского языка осуществлять профессиональную деятельность предприятий сервиса в авиатранспортной отрасли решая задачи межличностного и межкультурного взаимодействия?

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

1. Коммуникативные аспекты профессионально-ориентированного английского языка.

2. Лингвистические конструкции профессионально-ориентированного английского языка, учитывающие особенности межкультурного взаимодействия.

3. Особенности применения профессионально-ориентированного английского языка в рамках российских предприятий сервиса авиатранспортной отрасли.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Основные разговорные термины профессионально-ориентированного английского языка.

2. Значение профессионально-ориентированного английского языка в деятельности предприятий сервиса авиатранспортной отрасли.

3. Значение профессионально-ориентированного английского языка в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли.

4. Профессионально-ориентированный английский язык и самоорганизация личности работника сервисного предприятия.

**Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык»**

Семестр 4

1. Роль профессионально-ориентированного английского языка в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках профессиональной деятельности работника сервиса.

2. Технологии обслуживания клиентов как необходимые условия усвоения профессионально-ориентированного английского языка.

3. Модальный глагол would.

4. Модальный глагол could.

5. Модальный глагол might.

6. Лексические единицы, фразеологические единства, паремии, прецедентные имена.

7. Грамматические явления, типичные для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

8. Фонетические особенности оформления профессиональной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

9. Стилистические особенности оформления профессиональной письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

10. Механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в целях работы в команде.

11. Способы самоорганизации и самообразования в контексте профессионально-ориентированного английского языка.

12. Методика рационального планирования времени студента.

13. Англоязычные аспекты организации контактной зоны предприятия сервиса.

14. Технологии обслуживания пассажиров с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в контексте профессионально-ориентированного английского языка.

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

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

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

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

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

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

21. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

22. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

#### Семестр 5

1. E-Tailing.

2. Negotiating and e-tailing.

3. Conditionals

4. Negotiations-bargaining.

5. A proposal.

6. Future forms and expressing likelihood.

7. Presentations–visuals.

8. Presentations slides.

9. Export sale and payment.

10. International deals and payments.

11. Лексические единицы, фразеологические единства, паремии, прецедентные имена

12. Грамматические явления, типичные для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

13. Фонетические особенности оформления профессиональной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

14. Стилистические особенности оформления профессиональной письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

15. Механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в целях работы в команде.

16. Способы самоорганизации и самообразования в контексте профессионально-ориентированного английского языка.

17. Методика рационального планирования времени студента.

18. Англоязычные аспекты организации контактной зоны предприятия сервиса.

19. Технологии обслуживания пассажиров с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в контексте профессионально-ориентированного английского языка.

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

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

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

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

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

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

26. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

27. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой) по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык»**

Семестр 4

***Темы для устного высказывания***

- 1 Work culture and placements.
4. Past tenses .
5. Advice structures.
6. Meeting –one-to-one.
7. A placement report.
8. Careers.
9. Personal.
10. Skills.
11. Call centers.
12. Customer service and telephoning.
13. Dealing with problems by telephone.
14. Packaging.
15. Specifications and features.
16. Presentations - structure.
17. Qualities
18. Job interviews.

***Предложения для перевода***

1. Я являюсь работником сервиса авиатранспортного предприятия.

2. Моя профессиональная деятельность подразумевает решение задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Семестр 5

**Темы для устного высказывания**

1. Recommendations.
2. Corporate social responsibility.
3. Meetings, ethical behaviour and social performance.
4. Meetings – teamwork.
5. Risks in M&A.
6. Opportunities in M&A.
7. Business performance.
8. Negotiations – diplomacy.

**Предложения для перевода**

1. Склонность к самоорганизации и самообразованию помогут мне в изучении иностранного языка.
2. Предприятие сервиса авиатранспортной отрасли.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык»**

1. Раскройте основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
2. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
3. Раскройте основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
4. Раскройте основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
5. Охарактеризуйте методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
6. Охарактеризуйте методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
7. Раскройте основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
8. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

## 10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Профессионально-ориентированный английский 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 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. Изучение дисциплины «Профессионально-ориентированный английский язык» продолжается в 5 семестре.

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

Практические занятия по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом 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 к дискуссии (перечень типовых заданий в п. 9.6);
- подготовку к мозговому штурму (перечень типовых заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (перечень типовых заданий контрольной работы 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 «Профессионально-ориентированный английский 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 «Профессионально-ориентированный английский 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 в четвертом и пятом семестрах, предполагающего 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 по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» приведен в п. 9.6.



Рабочая программа по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский 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.