



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

**УТВЕРЖДАЮ**



Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

«17» июля 2021 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  
2021

## 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 обучающихся с основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах);
- знакомство обучающихся 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 обучающихся с методами исследования рынка, методами организации продаж и продвижения сервисных продуктов в сфере сервиса на транспорте;
- знакомство обучающихся 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 «Деловой иностранный язык» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-4</b>	<b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub>	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
<b>ОПК-4</b>	<b>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub>	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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

### Уметь:

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– применять методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); организовывать продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); формировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

### Владеть:

– навыками применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); навыками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– навыками проводить маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); навыками организовывать продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); навыками формировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>).

#### 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:	36,5	36,5
лекции	—	—
практические занятия	36	36
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа обучающихся	99	99
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	9	+	+	ВК, ПЗ, РИ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Arranging a holiday – Организация каникул (отпуска)	9	+	+	ПЗ, КС, СРС	УО
Тема 3. Sending cargo by air. – Пересылка груза по воздуху	9	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ
Тема 4. Airport check-in. – Регистрация в аэропорту	9	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 5. Departure. – Отправление	9	+	+	ПЗ, СРС	УО, З
Тема 6. Embarkation and take off. – Посадка и взлет	11	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ
Тема 7. In-flight service –	11	+	+	ПЗ, МРК,	УО, СЗ

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-4	ОПК-4		
Обслуживание пассажиров во время полета				СРС	
Тема 8. Special diets. – Специальные диеты	14	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, 3, СЗ
Тема 9. The aircraft galley – Бортовая кухня воздушного судна	9	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, Сщ, СЗ
Тема 10. Disembarkation – Высадка (разгрузка)	9	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ
Тема 11. Collecting cargo - Получение груза.	9	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, Сщ, СЗ
Тема 12. Meeting a passenger – Прием пассажиров	9	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, Сщ, СЗ
Тема 13. Diverted flight – Измененные маршруты полетов	9	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ
Тема 14. Delay on the ground – Задержка отправления самолета на земле	9	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ
Итого по дисциплине	135				
Промежуточная аттестация	9				ЗсО
Всего по дисциплине	144				

Сокращения: ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, РИ – ролевая игра, СРС – самостоятельная работа обучающихся, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, З – задание, Сщ – сообщение, ВК – входной контроль, ЗсО - зачет с оценкой.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Making a reservation – Резервирование	—	2	—	—	7	—	9
Тема 2. Arranging a holiday – Организация каникул (отпуска)	—	2	—	—	7	—	9
Тема 3. Sending cargo by air. – Пересылка груза по воздуху	—	2	—	—	7	—	9

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 4. Airport check-in. – Регистрация в аэропорту	—	2	—	—	7	—	9
Тема 5. Departure. – Отправление	—	2	—	—	7	—	9
Тема 6. Embarkation and take off. – Посадка и взлет	—	4	—	—	7	—	11
Тема 7. In-flight service – Обслуживание пассажиров во время полета	—	4	—	—	7	—	11
Тема 8. Special diets. – Специальные диеты	—	6	—	—	8	—	14
Тема 9. The aircraft galley – Бортовая кухня воздушного судна	—	2	—	—	7	—	9
Тема 10. Disembarkation – Высадка (разгрузка)	—	2	—	—	7	—	9
Тема 11. Collecting cargo - Получение груза.	—	2	—	—	7	—	9
Тема 12. Meeting a passenger – Прием пассажиров	—	2	—	—	7	—	9
Тема 13. Diverted flight – Измененные маршруты полетов	—	2	—	—	7	—	9
Тема 14. Delay on the ground – Задержка отправления самолета на земле	—	2	—	—	7	—	9
Итого за семестр 2	—	36		—	99	—	135
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Итого по дисциплине							144

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, 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, паремии, 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 обучающихся (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 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» Подготовка к участию в ролевой игре	2
2	Практическое занятие № 2. «Пассивный залог. Работа с ассоциативным словарем «holiday»» Подготовка к круглому столу	2
3	Практическое занятие № 3. «Способы перевода страдательных оборотов на русский язык» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 4. «Преобразование прямой речи в косвенную. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 5. «Первый тип условных предложений. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета» Подготовка к выполнению заданий	2
6	Практическое занятие № 6. «Последовательность времен в сложных предложениях. Обучение запросу информации с использованием фраз делового этикета. Обучение аудированию» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 7. «Сложноподчиненное предложение. Обучение разговорному языку в виде монологического высказывания» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 8. «Предлоги, фразовые глаголы «get», «give». Обучение завершению делового разговора с помощью фраз делового этикета» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 9. «Предлоги, фразовые глаголы «put», «run». Обучение публичному выступлению. Предлоги, фразовые глаголы «take», «turn»» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
8	<p>Практическое занятие № 10. «Герундий. Фразовые глаголы «bring», «carry», «fetch». Обучение завершению делового разговора с помощью фраз делового этикета.</p> <p>Подготовка к выполнению заданий</p>	2
8	<p>Практическое занятие № 11. «Фразовые глаголы «look», «see». Фразовые глаголы «watch», «glance». Фразовые глаголы «stare», «gaze». Обучение аудированию и публичному выступлению»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>	2
8	<p>Практическое занятие № 12. «Фразовые глаголы «wait», «expect», «hope», «look forward». Обучение аудированию и публичному выступлению».</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>	2
9	<p>Практическое занятие № 13. «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»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>	2
10	<p>Практическое занятие № 14. «Фразовые глаголы «say», «speak», «tell», «talk». Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах. Различия ЛЕ «bank», «shore», «coast», «seaside», «beach»»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>	2
11	<p>Практическое занятие № 15. «Фразовые глаголы «borrow», «lend». Модальные глаголы «could», «might», «ought», «need». Фразовые глаголы «do», «make». Обучение культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>	2
12	<p>Практическое занятие № 16. «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»»</p> <p>Подготовка к выполнению ситуационных заданий</p>	2
13	Практическое занятие № 17. «Повторение	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	грамматического материала. Обучение разговорному языку на основе диалога образца. Повторение грамматического материала. Обучение оформлению письменной документации. Выполнение письменных заданий и тестов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
14	Практическое занятие № 18. «Повторение грамматического материала. Обучение разговорному языку на основе диалога. Обучение оформлению письменной документации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого по дисциплине		36

### 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 [1–13]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к участию в ролевой игре.	7
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Arranging a holiday – Организация каникул (отпуска)». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к круглому столу.	7
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Sending cargo by air. – Пересылка груза по воздуху». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 4, 7]. 2. Подготовка к устному опросу.	7

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Airport check-in. – Регистрация в аэропорту». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Departure. – Отправление». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению заданий.	7
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Embarkation and take off. – Посадка и взлет». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4, 8]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «In-flight service – Обслуживание пассажиров во время полета». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Special diets. – Специальные диеты» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению заданий. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	8
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «The aircraft galley – Бортовая кухня воздушного	7

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>судна».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4, 7].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Disembarkation – Высадка (разгрузка)».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 3].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Collecting cargo - Получение груза».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Meeting a passenger – Прием пассажиров».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Diverted flight – Измененные маршруты полетов».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Delay on the ground – Задержка отправления</p>	7

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>самолета на земле».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
Итого по дисциплине		99

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Воробьева, С. А. **Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для вузов.** [Текст] / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09259-2. — [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453870> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Гуреев, В. А. **Английский язык. Грамматика (В2): учебник и практикум для вузов.** [Текст] / В. А. Гуреев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 294 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07464-2. — [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455648> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Трибунская, С. А. **Английский язык для изучающих туризм (В1-В2): учебное пособие для вузов.** [Текст] / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11310-5. — [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455199> (дата обращения: 12.05.2021).

б) дополнительная литература:

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

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

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.

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

8 **Wikipedia. The Free Encyclopedia** [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.wikipedia.org> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

9 **Электронный словарь Мультитран** [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.multitran.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

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

10 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

11 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

12 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

13 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
-------------------------	---	---	--

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Деловой иностранный язык	Ауд. 512 - аудитория для проведения занятий семинарского типа 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Доска меловая; доска маркерная; проектор Acer, ноутбук, экран, стол преподавательский - 1 шт.; парт двухместных со скамейкой – 15 шт.; посадочных мест – 30 шт.; комплект плакатов неправильных глаголов; наглядные пособия - плакаты	Microsoft Windows XP Prof (лицензия №43471843 от 07 февраля 2008 года) Kasperskiy AntiVirus Suite для WKS и FS (лицензия №1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года) Abbyy Fine Reader 10 Corporate Edition (лицензия №AF103S1V00 102 от 23 декабря 2010 года) Выход в интернет – роутер (использование открытых электронных ресурсов)

## 8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Деловой иностранный язык» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Иностранный язык».

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.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Деловой иностранный язык» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации управления трудовыми отношениями, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Деловой иностранный язык» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Деловой иностранный язык» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, 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 обучающегося.

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 обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Деловой иностранный язык» с конкретными ситуациями.

Проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (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, принятия решений и лидерских качеств.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Деловой иностранный язык» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Деловой иностранный язык» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательно-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. 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 обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся 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 обучающихся 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, ситуационные задания, задания, темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся 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, ситуационные задания, 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 обучающихся. 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 обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение - продукт самостоятельной работы обучающихся, 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 обучающимися 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.

Задания и ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и

исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

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 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 обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся 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 обучающихся

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 обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Семестр 2</b>				
<b><i>Тема 1. Making a reservation – Резервирование</i></b>				
Практическое занятие 1	2,5	3,9	1	УО, Сщ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>		
<b><i>Тема 2. Arranging a holiday – Организация каникул (отпуска)</i></b>				
Практическое занятие 2	2,5	3,9	2	УО
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значени е		
<b>Тема 3. Sending cargo by air. – Пересылка груза по воздуху</b>				
Практическое занятие 3	2,5	3,9	3	УО, СЗ
<b>Итого по теме 3</b>	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>		
<b>Тема 4. Airport check-in. – Регистрация в аэропорту</b>				
Практическое занятие 4	2,5	3,9	4	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 4</b>	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>		
<b>Тема 5. Departure. – Отправление</b>				
Практическое занятие 5	2,5	3,9	5	УО, 3
<b>Итого по теме 5</b>	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>		
<b>Тема 6. Embarkation and take off. – Посадка и взлет</b>				
Практическое занятие 6	2,5	3,9	6	УО, СЗ
Практическое занятие 7	2,5	3,9	7	УО, СЗ
<b>Итого по теме 6</b>	<b>5</b>	<b>7,8</b>		
<b>Тема 7. In-flight service – Обслуживание пассажиров во время полета</b>				
Практическое занятие 8	2,5	3,9	8	УО, СЗ
Практическое занятие 9	2,5	3,9	9	УО, СЗ
<b>Итого по теме 7</b>	<b>5</b>	<b>7,8</b>		
<b>Тема 8. Special diets. – Специальные диеты</b>				
Практическое занятие 10	2,5	3,7	10	УО, 3
Практическое занятие 11	2,5	3,9	11	УО, СЗ
Практическое занятие 12	2,5	3,9	12	УО, СЗ
<b>Итого по теме 8</b>	<b>7,5</b>	<b>11,5</b>		
<b>Тема 9. The aircraft galley – Бортовая кухня воздушного судна</b>				
Практическое занятие 13	2,5	3,9	13	УО, СЗ, Сщ
<b>Итого по теме 9</b>	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>		
<b>Тема 10. Disembarkation – Высадка (разгрузка)</b>				
Практическое занятие 14	2,5	3,9	14	УО, СЗ
<b>Итого по теме 10</b>	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>		
<b>Тема 11. Collecting cargo - Получение груза.</b>				
Практическое занятие 15	2,5	3,9	15	УО, Сщ, СЗ
<b>Итого по теме 11</b>	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>		
<b>Тема 12. Meeting a passenger – Прием пассажиров</b>				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значени е		
Практическое занятие 16	2,5	3,9	16	УО, Сщ, СЗ
<b>Итого по теме 12</b>	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>		
<b>Тема 13. Diverted flight – Измененные маршруты полетов</b>				
Практическое занятие 17	2,5	3,8	17	УО, СЗ
<b>Итого по теме 13</b>	<b>2,5</b>	<b>3,8</b>		
<b>Тема 14. Delay on the ground – Задержка отправления самолета на земле</b>				
Практическое занятие 18	2,5	3,8	18	УО, СЗ
<b>Итого по теме 14</b>	<b>2,5</b>	<b>3,8</b>		
<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 (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных 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>			
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 2,5 балла. Ведение конспекта оценивается в 0,4 балла (по практическому занятию 1, 4, 10, 13, 15 и 16 – 0,3 баллов). Подготовка сообщения оценивается в 0,1 балл. Выполнение заданий – до 0,1 балл. Участие в ролевой игре оценивается в 0,1 балл. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балл. Устный опрос – до 0,9 балла (по практическим занятиям 10, 13, 15, 16, 17, 18 – до 0,8 баллов)

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,1 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**

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub> , ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	Знает: – методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте; методы

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ОПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub>	<p>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 сфере сервиса на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте; осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– применять методы организации маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте; организовывать продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте;</li> </ul>
II этап		
УК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub> , ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте;</li> </ul>
ОПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте;</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте; навыками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте; навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– навыками проводить маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте; навыками организовывать продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере сервиса на транспорте; навыками формировать специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте.</li> </ul>

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

2. При наборе менее 15 баллов - зачет с оценкой считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче зачета с оценкой или неявке по неуважительной причине на зачет с оценкой зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет с оценкой.

3. Оценка за зачет с оценкой выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в

процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

*3 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

*4 балла:* обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

*5 баллов:* обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

*6 баллов:* обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

*7 баллов:* обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

*9 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

*10 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы,



пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

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, обучающихся 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, обучающихся 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, обучающихся 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, обучающихся 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, обучающихся 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, обучающихся 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.

*Примерные темы сообщений:*

1. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
2. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
3. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
4. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
5. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
6. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
7. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
8. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий с учетом обоснования выбора страдательных оборотов в процессе перевода на русский язык.

#### 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.

##### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы деловой коммуникации с учетом обоснования преобразования прямой речи в косвенную в процессе перевода на русский язык.

#### 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.

### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг с учетом обоснования целесообразности использования последовательности времен в сложных предложениях в процессе перевода на русский язык.

## 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы исследования рынка с учетом обоснования целесообразности использования последовательности времен в публичном выступлении в процессе перевода на русский язык.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Вы занимаете определенную должность в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Знание каких терминов делового английского языка будет способствовать Вашей работе в команде предприятия?

2. 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).

*Примерные темы сообщений:*

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов с учетом обоснования целесообразности использования инфинитивных оборотов в публичном выступлении в процессе перевода на русский язык.

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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг с учетом обоснования целесообразности использования английского языка в командной работе в процессе перевода на русский язык.

#### 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).

##### *Примерные темы сообщений:*

1. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
2. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
3. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
4. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

##### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг с учетом обоснования целесообразности использования английского языка в командной работе в процессе обучения культурным особенностям ведения деловых разговоров в англоязычных странах.

#### 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).

*Примерные темы сообщений:*

1. Методы исследования рынка, методы организации продаж и продвижения сервисных продуктов.
2. Методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг, методы мотивации потребителей и конкурентов.
3. Методы организации продвижения и продаж сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.
4. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления деловой коммуникации с учетом обоснования целесообразности использования английского языка в командной работе в процессе перевода английских причастий.

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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг с учетом обоснования целесообразности использования грамматического материала в командной работе в процессе перевода английских причастий.

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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы проведения маркетинговых исследований рынка услуг с учетом обоснования целесообразности использования грамматического материала в оформлении письменной документации.

**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, восприятию 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 обучающихся.

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», обучающимся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающимся 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 обучающихся 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 обучающихся 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 обучающимся 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. Обучающиеся 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 обучающихся 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 обучающимися 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 выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий 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.

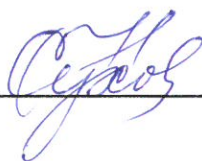
Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета с оценкой во втором семестре, предполагающий интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и практические задания для зачета с оценкой по дисциплине «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 № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «21» мая 2021 года, протокол № 10.

Разработчики:

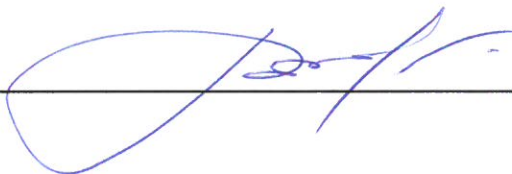
к.п.н.



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» июня 2021 года, протокол № 7.