



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

**« 30 » мая 2023 года**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2023

## **1 Цели освоения дисциплины**

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

Задачами освоения дисциплины являются:

- освоение учащимися лексических единиц, фразеологических единств, паремий, прецедентных имен;

- изучение грамматических явлений, типичных для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

- знакомство 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.; основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах);

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

- знакомство обучающихся с клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

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

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

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

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

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

Дисциплина изучается в 4 и 5 семестрах.

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины «Профессионально-ориентированный английский 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>ПК-1</b>	<b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг

#### **Планируемые результаты изучения дисциплины:**

Знать:

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (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>);

– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</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 клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</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 применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр	
		4	5
Общая трудоемкость дисциплины	144	72	72
Контактная работа:	31	16,5	14,5
лекции	—	—	—
практические занятия	30	16	14
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—
Самостоятельная работа обучающегося	96	47	49
Промежуточная аттестация	18	9	9
контактная работа	1	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	17	8,5	8,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Тема дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-4	ПК-1		
Тема 1. Corporate culture	17	+	+	ВК, ПЗ, Д, МРК, СРС	УО, СЗ
Тема 2. Customer support	17	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ
Тема 3. Products and packaging	17	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ
Тема 4. Careers	12	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ
Тема 5. Making deals	17	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, К
Тема 6. Company and community	17	+	+	ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, К
Тема 7. Mergers and acquisitions	12	+	+	ПЗ, Мш, СРС	УО
Тема 8. International trade	17	+	+	ПЗ, МРК, КС, СРС	УО, СЗ
Итого по дисциплине	126				
Промежуточная аттестация	18				ЗсО
Всего по дисциплине	144				

Сокращения: ПЗ - практическое занятие, СРС - самостоятельная работа обучающихся, ВК – входной контроль, КС – круглый стол, Д – дискуссия, Мш – мозговой штурм, К – контрольная работа, УО - устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, ЗсО - зачет с оценкой.

### 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 4							
Тема 1. Corporate culture	—	4	—	—	13	—	17

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 2. Customer support	—	4	—	—	13	—	17
Тема 3. Products and packaging	—	4	—	—	13	—	17
Тема 4. Careers	—	4	—	—	8	—	12
Итого за семестр 4	—	16	—	—	47	—	63
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Всего за семестр 4							72
<b>Семестр 5</b>							
Тема 5. Making deals	—	4	—	—	13	—	17
Тема 6. Company and community	—	4	—	—	13	—	17
Тема 7. Mergers and acquisitions	—	2	—	—	10	—	12
Тема 8. International trade	—	4	—	—	13	—	17
Итого за семестр 5	—	14	—	—	49	—	63
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Всего за семестр 5							72
Итого по дисциплине							144

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Corporate culture

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

в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Customer support**

Call centers. Изучение ЛЕ по теме. Чтение текста. Проведение дискуссии. Обучение разговорный язык в виде диалога с использованием фраз этикета. Customer service and telephoning. Dealing with problems by telephone (для самостоятельного изучения). Обучение говорению в виде монолога, доклада (для самостоятельного изучения). Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 3. Products and packaging**

Packaging. Specifications and features. Чтение текста и дискуссия по тексту. Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ. Articles, relative clauses and noun combinations. Presentations - structure. A product description (для самостоятельного изучения). Проведение дискуссии. Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых)

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

#### **Тема 4. Careers**

Составление ассоциогаммы по теме. Изучение ЛЕ. Careers choices. Careers, personal skills and qualities. Present tenses. Job interviews. A CV. (для самостоятельного изучения). Контроль пройденного материала. Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 5. Making deals**

E-Tailing. Negotiating and e-tailing. Чтение текста. Conditionals and recommendations. Negotiations-bargaining. A proposal (для самостоятельного изучения). Обучение написанию письма. Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Company and community**

Corporate social responsibility. Meetings, ethical behaviour and social performance. The passive and reported speech. Meetings – teamwork. (для самостоятельного изучения). Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий



в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Mergers and acquisitions**

Risks and opportunities in M&A. Business performance. Future forms and expressing likelihood. Presentations – visuals. Presentations slides (для самостоятельного изучения). Контроль пройденного материала. Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. International trade**

Export sale and payment. International deals and payments. Propositions. Negotiations – diplomacy (для самостоятельного изучения). Контроль пройденного материала. Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы 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)
Семестр 4		
1	Практическое занятие № 1. «Work culture and placements. Аудирование, разговорный язык. Work culture and placements. Чтение текста и дискуссия по тексту. Work culture and placements. Изучение ЛЕ по теме» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
1	Практическое занятие № 2. «Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect). Past tenses and advice structures. Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ. Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect). Аудирование. Разговор» Подготовка к дискуссии	2
2	Практическое занятие № 3. «Meeting – one-to-one. A placement report. Обучение разговорному языку в виде монолога. Модальные глаголы: would, could, might» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 4. «Call centers. Изучение ЛЕ по теме. Чтение текста». Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 5. «Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз этикета. Customer service and telephoning. Обучение разговорному языку в виде диалога с использованием фраз этикета. Dealing with problems by telephone. Meetings – teamwork. Packaging. Specifications and features. Чтение текста». Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 6. «Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ. Relative clauses. Noun combinations. Articles. A product description» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 7. «Careers. Составление ассоциограммы. Careers choices. Present tenses» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2

4	Практическое занятие № 8. «Personal skills and qualities. Present tenses. Job interviews» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого за семестр 4		16
<b>Семестр 5</b>		
5	Практическое занятие № 9. «E-Tailing. Negotiating and e-tailing. Чтение текста. Recommendations. Conditionals. A proposal. Negotiations-bargaining» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 10. «Обучение написанию письма. Corporate social responsibility. Meetings. Ethical behavior. Social performance». Подготовка к контрольной работе	2
6	Практическое занятие № 11. «The passive speech. The reported speech. Meetings – teamwork. Risks and opportunities in M&A» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие 12. «Business performance. Future forms and expressing likelihood». Подготовка к контрольной работе	2
7	Практическое занятие 13. «Presentations –visuals» Подготовка к мозговому штурму	2
8	Практическое занятие 14. «Export sale and payment». Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие 15. «International payments. International deals Prepositions/ Negotiations – diplomacy» Подготовка к круглому столу	2
Итого за семестр 5		14
Итого по дисциплине		30

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
<b>Семестр 4</b>		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Corporate culture». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13].	13

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к участию в дискуссии. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Customer support». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 8]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Products and packaging». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 4, 7, 13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Careers». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-7, 13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	8
Итого за семестр 4		47
Семестр 5		
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Making deals». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Company and community». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к устному опросу.	13

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Mergers and acquisitions». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к мозговому штурму. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «International trade». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к круглому столу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
Итого за семестр 5		49
Итого по дисциплине		96

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 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: 26.03.2023).

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: 26.03.2023).

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: 26.03.2023).

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: 26.03.2023).

9 **Электронный словарь Мультитран** [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.multitrans.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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: 26.03.2023).

11 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

12 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

13 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

## 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
Профессионально-ориентированный английский 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 «Профессионально-ориентированный английский язык» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, практические занятия, круглый стол, дискуссия, мозговой штурм, 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», «Деловой 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 «Профессионально-ориентированный английский 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 «Профессионально-ориентированный английский язык» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации усвоения знаний по иностранному языку, 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 «Профессионально-ориентированный английский язык» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский 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 «Профессионально-ориентированный английский язык». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Профессионально-ориентированный



английский язык» с конкретными лингвистическими ситуациями.

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

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

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

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский 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 дисциплины «Профессионально-ориентированный английский 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 «Профессионально-ориентированный английский 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 в четвертом и пятом семестрах.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, ситуационные задания, задания для контрольных работ.

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

Устный опрос, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ 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.

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

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 зачёта с оценкой в 4 и 5 семестрах. Зачёт с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт с оценкой предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт с оценкой. К моменту сдачи зачёт с оценкой должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность 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 составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачёт с оценкой (4 и 5 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 4</b>				
<b><i>Тема 1. Corporate culture</i></b>				
Практическое занятие 1	6	8,5	2	УО, СЗ
Практическое занятие 2	5	10,5	4	УО
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b><i>11</i></b>	<b><i>19</i></b>		
<b><i>Тема 2. Customer support</i></b>				
Практическое занятие 3	6	8,5	6	УО, СЗ
Практическое занятие 4	6	8,5	8	УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b><i>12</i></b>	<b><i>17</i></b>		
<b><i>Тема 3. Products and packaging</i></b>				
Практическое занятие 5	6	8,5	10	УО, СЗ
Практическое занятие 6	6	8,5	12	УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 3</i></b>	<b><i>12</i></b>	<b><i>17</i></b>		
<b><i>Тема 4. Careers</i></b>				
Практическое занятие 7	5	8,5	16	УО, СЗ
Практическое занятие 8	5	8,5	18	УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 4</i></b>	<b><i>10</i></b>	<b><i>17</i></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>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно</b>	—	<b>20</b>	—	—

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>премиальных баллов</b>				
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			
Семестр 5				
<b>Тема 5. Making deals</b>				
Практическое занятие 9	6,3	10	2	УО, СЗ
Практическое занятие 10	6,5	10	4	УО, К
<b>Итого по теме 5</b>	<b>12,8</b>	<b>20</b>		
<b>Тема 6. Company and community</b>				
Практическое занятие 11	6,2	10	6	УО, СЗ
Практическое занятие 12	6,5	10	8	УО, К
<b>Итого по теме 6</b>	<b>12,7</b>	<b>20</b>		
<b>Тема 7. Mergers and acquisitions</b>				
Практическое занятие 13	6,5	10	10	УО
<b>Итого по теме 7</b>	<b>6,5</b>	<b>10</b>		
<b>Тема 8. International trade</b>				
Практическое занятие 14	6,5	10	12	УО, СЗ
Практическое занятие 15	6,5	10	14	УО
<b>Итого по теме 8</b>	<b>13</b>	<b>20</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>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—

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		
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 6 баллов (4 семестр) (по практическому занятию 2, 7 и 8 – от 5 баллов). Ведение конспекта оценивается до 0,5 баллов (по практическому занятию 2 – до 1 балла) (4 семестр). Устный опрос – до 1,5 баллов (по практическому занятию 7 и 8 – до 2,5 баллов) (4 семестр). Участие в дискуссии – до 3 баллов (4 семестр).

Посещение практического занятия оценивается в 6,5 баллов (по практическому занятию – 9 – от 6,3 балла; по практическому занятию 11 – от 6,2 баллов (5 семестр). Ведение конспекта оценивается до 1,5 баллов (по практическому занятию 9 – до 1,2 баллов; по практическому занятию 11 – до 1,3 баллов; по практическому занятию 14 – до 1 балла; по практическим занятиям 10 и 12 – до 2 баллов) (5 семестр). Устный опрос – до 2 баллов (по практическим занятиям 10, 12, 13 и 15 – до 1 балла) (5 семестр). Участие в мозговом штурме (по практическому занятию 13) – до 1 балла (5 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола (по практическому занятию 15) – до 1 балла (5 семестр). Выполнение контрольной работы (по практическим занятиям 10 и 12) – до 0,5 балла (5 семестр).

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,5 баллов.

### 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Иностранный язык»:

1. Модальные глаголы «could», «might», «ought», «need». Фразовые глаголы «do», «make».
2. Фонетические особенности оформления деловой речи, например, публичного выступления для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
3. Стилистические особенности оформления деловой письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Деловой иностранный язык»:

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

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

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 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;
ПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>	– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>том числе интернет-продвижения услуг;</p> <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 клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности 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> <li>– применять клиентоориентированные технологии в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг;</li> </ul>
ПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>	<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 применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг</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, пытается 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.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

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

Семестр 4

Тема 1. Corporate culture

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Work culture and placements.
2. Аудирование.
3. Чтение текста и дискуссия по тексту.
4. Изучение ЛЕ по теме. Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect). Meeting – one-to-one. A placement report.
5. Обучение говорению в виде монолога, доклада.
6. Модальные глаголы: would, could, might.
7. Лексические единицы, фразеологические единства, паремии, прецедентные имена.
8. Грамматические явления, типичные для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
9. Фонетические особенности оформления профессиональной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
10. Стилистические особенности оформления профессиональной письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
11. Механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в целях работы в команде.
12. Способы самоорганизации и самообразования в контексте профессионально-ориентированного английского языка.
13. Методика рационального планирования времени обучающегося.
14. Англоязычные аспекты организации контактной зоны предприятия сервиса.

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

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

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

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

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

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

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

*Примерные темы дискуссий*

1. Work culture and placements.
2. Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect).
3. Meeting –one-to-one.
4. A placement report.
5. Модальные глаголы: would, could, might.
6. Call centers.
9. Customer service and telephoning.
7. Dealing with problems by telephone.
8. Packaging.
9. Specifications and features.
10. Job interviews.

*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 разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса с учетом обоснования выбора темы для чтения текста и дискуссия по тексту.

Тема 2. Customer support

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Call centers.
2. Изучение ЛЕ по теме.
3. Чтение текста.

4. Проведение дискуссии.
5. Обучение говорению в виде диалога с использованием фраз этикета.
6. Customer service and telephoning.
7. Dealing with problems by telephone.
8. Обучение говорению в виде монолога, доклада.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
10. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
12. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
13. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
14. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

*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 требований потребителя организаций сферы сервиса с учетом обоснования выбора темы для проведения дискуссии.

### Тема 3. Products and packaging

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Packaging.
2. Specifications and features.
3. Чтение текста и дискуссия по тексту.
4. Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ.
5. Articles, relative clauses and noun combinations.
6. Presentations - structure.
7. A product description (для самостоятельного изучения).
8. Проведение дискуссии.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
10. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

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

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

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

*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 взаимодействия с потребителями с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса с учетом обоснования выбора темы для проведения дискуссии.

Тема 4. Careers.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Составление ассоциогаммы по теме.

2. Изучение ЛЕ. Careers choices.

3. Careers, personal skills and qualities.

4. Present tenses. Job interviews. A CV.

5. Контроль пройденного материала.

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

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

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

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

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

11. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения 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 взаимодействия с потребителями с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса с учетом обоснования выбора темы для составления ассоциограммы по теме.

## Семестр 5

### Тема 5. Making deals

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

1. E-Tailing. Negotiating and e-tailing.
2. Чтение текста.
3. Conditionals and recommendations.
4. Negotiations-bargaining.
5. A proposal.
6. Обучение написанию письма.
7. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
8. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

#### *Типовое задание контрольной работы*

##### 1. Answer the questions:

- What do you think organizations and companies can do to avoid negative unwritten rules?
- Which work culture above would you prefer to work in?
- Which would be the most difficult to adapt to?

#### *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. Negotiating and e-tailing.

### Тема 6. Company and community

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

1. Corporate social responsibility.
2. Meetings, ethical behaviour and social performance.
3. The passive and reported speech.

4. Meetings – teamwork.

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

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

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

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

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

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

*Типовое задание контрольной работы*

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

-Сколько человек работает в отделе сервиса транспортного предприятия?

-Кто начисляет зарплату?

-Кто отчитывается перед руководителем предприятия сервиса авиатранспортной отрасли?

-Чем занимается отдел сервиса?

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

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

-Кто отвечает за сервисную деятельность в рамках транспортного предприятия?

Тема 7. Mergers and acquisitions

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Risks and opportunities in M&A. Business performance.

2. Future forms and expressing likelihood. Presentations –visuals.

3. Presentations slides.

4. Контроль пройденного материала.

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

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



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

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

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

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

*Примерная тема для мозгового штурма*

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

*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 взаимодействия с потребителями с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса с учетом обоснования выбора темы для контроля пройденного материала.

Тема 8. International trade

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Export sale and payment.

2. International deals and payments. Prepositions.

3. Negotiations – diplomacy.

4. Контроль пройденного материала.

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

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

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

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

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

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

*Типовые задания для круглого стола*

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

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

1. Коммуникативные аспекты профессионально-ориентированного английского языка.
2. Лингвистические конструкции профессионально-ориентированного английского языка, учитывающие особенности межкультурного взаимодействия.
3. Особенности применения профессионально-ориентированного английского языка в рамках российских предприятий сервиса авиатранспортной отрасли.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Основные разговорные термины профессионально-ориентированного английского языка.
2. Значение профессионально-ориентированного английского языка в деятельности предприятий сервиса авиатранспортной отрасли.
3. Значение профессионально-ориентированного английского языка в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли.
4. Профессионально-ориентированный английский язык и самоорганизация личности работника сервисного предприятия.

*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 взаимодействия с потребителями с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса с учетом обоснования выбора темы для export sale and payment.

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

Семестр 4

1. Роль профессионально-ориентированного английского языка в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках профессиональной деятельности работника сервиса.
2. Технологии обслуживания клиентов как необходимые условия усвоения профессионально-ориентированного английского языка.
3. Модальный глагол would.
4. Модальный глагол could.
5. Модальный глагол might.
6. Лексические единицы, фразеологические единства, поговорки, прецедентные имена.
7. Грамматические явления, типичные для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
8. Фонетические особенности оформления профессиональной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
9. Стилистические особенности оформления профессиональной письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
10. Механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в целях работы в команде.
11. Способы самоорганизации и самообразования в контексте профессионально-ориентированного английского языка.
12. Методика рационального планирования времени обучающегося.
13. Англоязычные аспекты организации контактной зоны предприятия сервиса.
14. Технологии обслуживания пассажиров с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в контексте профессионально-ориентированного английского языка.
15. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
16. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
17. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
18. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
19. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
20. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

## Семестр 5

1. E-Tailing.
2. Negotiating and e-tailing.
3. Conditionals
4. Negotiations-bargaining.
5. A proposal.
6. Future forms and expressing likelihood.
7. Presentations–visuals.
8. Presentations slides.
9. Export sale and payment.
10. International deals and payments.
11. Лексические единицы, фразеологические единства, паремии, прецедентные имена
12. Грамматические явления, типичные для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
13. Фонетические особенности оформления профессиональной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
14. Стилистические особенности оформления профессиональной письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
15. Механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в целях работы в команде.
16. Способы самоорганизации и самообразования в контексте профессионально-ориентированного английского языка.
17. Методика рационального планирования времени обучающегося.
18. Англоязычные аспекты организации контактной зоны предприятия сервиса.
19. Технологии обслуживания пассажиров с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в контексте профессионально-ориентированного английского языка.
20. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
21. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
22. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
23. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
24. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

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

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

Семестр 4

***Темы для устного высказывания***

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

***Предложения для перевода***

1. Я являюсь работником сервиса авиатранспортного предприятия.
2. Моя профессиональная деятельность подразумевает решение задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Семестр 5

***Темы для устного высказывания***

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

***Предложения для перевода***

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

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

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

### **10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Профессионально-ориентированный английский язык», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающемуся следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающегося в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Профессионально-ориентированный английский язык» продолжается в 5 семестре.

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

Практические занятия по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимся 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 обучающегося 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 обучающимся стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

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

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку к дискуссии (перечень типовых заданий в п. 9.6);
- подготовку к мозговому штурму (перечень типовых заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (перечень типовых заданий контрольной работы в п. 9.6);

- подготовку к 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 «Профессионально-ориентированный английский язык». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета с оценкой в четвертом и пятом семестрах, предполагающего интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и практические задания для зачета с оценкой по дисциплине по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» приведен в п. 9.6.



Рабочая программа по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № «Языковой подготовки» «15» февраля 2023 года, протокол № 8.

Разработчик:

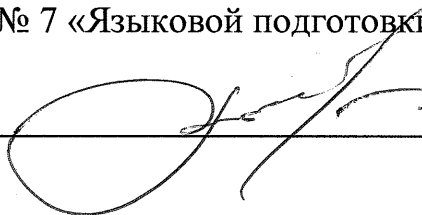
к.п.н.



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 «23» мая 2023 года, протокол № 8.