
**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ
АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
по освоению дисциплины и планы практических занятий

*Учебно-методическое пособие для студентов образовательных организаций
высшего образования, обучающихся направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»,
профилю обучения «Сервис в сфере транспорта»
(очное и заочное обучение)*

Санкт-Петербург
2023

ББК 65.37
УДК 338; 656.7

Рекомендовано к печати протоколом № 6 кафедры № 2 от 18.01.23

Профессионально-ориентированный английский язык (учебно-методическое пособие по освоению дисциплины и планы практических занятий): учебно-методическое пособие / под ред. Кошелевой Т.Н., Лебедевой Н.А. [Университет ГА]. – СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2023. – 30 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Профессионально-ориентированный английский язык» и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения. Содержат тематический план, методические рекомендации по освоению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой.

Предназначены для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Рецензент:

В. С. Пашин – канд. ист. наук, профессор

© Кошелева Т.Н., Лебедева Н.А., 2023
© Издательство НИЦ АРТ, 2023

Содержание

Введение	4
1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины	5
2. Тематика, планы, рекомендации и литература для подготовки к практическим занятиям	8
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.....	20
4. Самостоятельная работа студентов	22
5. Вопросы и задания для промежуточной аттестации студентов	24
Заключение	27
Список литературы	28

Введение

Сервисная деятельность в сфере транспорта охватывает значительную сферу общественных отношений, связанных с разработкой, производством и предоставлением различных видов транспортных услуг.

Сервисная деятельность в сфере транспорта основана на организации процесса обслуживания, его оптимизации с точки зрения удобства для потребителя. С развитием рыночных отношений в сфере транспорта и появлением свободной рыночной конкуренции, предприятия сферы сервиса все большее внимание уделяют качеству оказания сервисных услуг и ориентации на требования рынка. Успешная деятельность сервисного предприятия во многом определяется грамотностью ведения сервисной политики. В настоящее время качество предоставляемых услуг является для клиентов одним из наиболее важных факторов привлекательности и потребительского выбора в сфере транспорта. А оптимальное соотношение цены и качества сервисного обслуживания на транспорте служит основой для формирования постоянного спроса, а, следовательно, обеспечивает прибыль и стабильное положение транспортного предприятия на рынке услуг. Любая организация, занимающаяся услугами в сфере транспорта, государственная или частная, большая или малая, должна понимать, как управлять такими специфическими их характеристиками, как неосвязаемость, неспособность к хранению, изменчивость качества и взаимосвязь производства и потребления. Ключевая проблема в сфере обслуживания на транспорте - возможный разрыв между ожиданием клиента и фактическим восприятием полученной услуги. Её решение - огромная проблема для многих предприятий в сфере организации транспортных услуг. Предлагаемое учебно-методическое пособие будет способствовать решению задач студентами в процессе освоения дисциплины «Профессионально-ориентированный английский язык».

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи 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.

Место дисциплины в структуре ООП 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.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
ИД ¹ _{УК-4}	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
ИД ² _{УК-4}	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД ³ _{УК-4}	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ¹ _{ПК-1}	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (ИД¹_{УК-4}); методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (ИД²_{УК-4}); основы деловой

коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (ИД³_{УК-4});

– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ИД¹_{ПК-1});

Уметь:

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (ИД¹_{УК-4}); осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (ИД²_{УК-4}); осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (ИД³_{УК-4});

– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ИД¹_{ПК-1});

Владеть:

– навыками применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (ИД¹_{УК-4}); навыками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (ИД²_{УК-4}); навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (ИД³_{УК-4});

– навыками применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ИД¹_{ПК-1}).

Содержание дисциплины

Тема 1. Corporate culture

Work culture and placements. Аудирование. Чтение текста и дискуссия по тексту. Изучение ЛЕ по теме. Past tenses and advice structures. (Past Continuous, Past Simple, Past Perfect). Meeting – one-to-one. A placement report (для самостоятельного изучения). Обучение разговорный язык в виде монолога, доклада (для самостоятельного изучения). Модальные глаголы: would, could, might (для самостоятельного изучения). Лексические единицы, фразеологические единства, поговорки, прецедентные имена (для самостоятельного изучения). Грамматические явления, типичные для профессионально-ориентированного английского языка устного и письменного общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Фонетические особенности оформления профессиональной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Стилистические особенности оформления профессиональной письменной речи для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения). Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы 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. Prepositions. Negotiations – diplomacy (для самостоятельного изучения). Контроль пройденного материала. Технологии обслуживания клиентов с учетом запросов потребителей с использованием клиентоориентированных технологий в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

2. ТЕМАТИКА, ПЛАНЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкости (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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 5		
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

Заочное

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Курс 2 (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	0,25
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 выполнению ситуационных заданий	0,25
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	0,25
2	Практическое занятие № 4. «Call centers. Изучение ЛЕ по теме. Чтение текста». Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
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	0,25
3	Практическое занятие № 6. «Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ. Relative clauses. Noun combinations. Articles. A product description» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
4	Практическое занятие № 7. «Careers. Составление ассоциогаммы. Careers choices. Present tenses» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
4	Практическое занятие № 8. «Personal skills and qualities. Present tenses. Job interviews» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
Итого за курс 2 (семестр 4)		2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Курс 3 (Семестр 5)		
5	Практическое занятие № 9. «E-Tailing. Negotiating and e-tailing. Чтение текста. Recommendations. Conditionals. A proposal. Negotiations-bargaining» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
5	Практическое занятие № 10. «Обучение написанию письма. Corporate social responsibility. Meetings. Ethical behavior. Social performance». Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие № 11. «The passive speech. The reported speech. Meetings – teamwork. Risks and opportunities in M&A» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие 12. «Business performance. Future forms and expressing likelihood». Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
7	Практическое занятие 13. «Presentations –visuals» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,5
8	Практическое занятие 14. «Export sale and payment». Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
8	Практическое занятие 15. «International payments. International deals Prepositions/ Negotiations – diplomacy» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
Итого за курс 3 (семестр 5)		2
Итого по дисциплине		4

Очное и заочное обучение

Практическое занятие № 1 (по теме № 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»

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, поговорки, 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.

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.

Литература:

1 Воробьева, С. А. **Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): 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 (B2): 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).

Практическое занятие № 2 (по теме № 1). - «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»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

2. Методика рационального планирования времени обучающегося.

3. Англоязычные аспекты организации контактной зоны предприятия сервиса.

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

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.

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.

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).

Практическое занятие № 3 (по теме № 2). - «Meeting – one-to-one. A placement report. Обучение разговорному языку в виде монолога. Модальные глаголы: would, could, might»

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.

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.

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).

Практическое занятие № 4 (по теме № 2). - «Call centers. Изучение ЛЕ по теме. Чтение текста»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Обучение говорению в виде монолога, доклада.
2. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
3. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
4. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
5. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
6. 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.
7. 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.

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).

Практическое занятие № 5 (по теме № 3). - «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»

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.

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.

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).

Практическое занятие № 6 (по теме № 3). - «Выполнение упражнений на тренировку ЛЕ. Relative clauses. Noun combinations. Articles. A product description»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Проведение дискуссии.
2. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
3. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
4. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
5. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
6. 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.
7. 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.

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 (B1-B2): 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).

Практическое занятие № 7 (по теме № 4). - «Careers. Составление ассоциогаммы. Careers choices. Present tenses»

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).

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 ассоциогаммы по теме.

Литература:

1 Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): 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 (B2): 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 (B1-B2): 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).

Практическое занятие № 8 (по теме № 4). - «Personal skills and qualities. Present tenses. Job interviews»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
2. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
3. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
4. 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.
5. 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 ассоциогаммы по теме.

Литература:

1 Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): 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 (B2): 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 (B1-B2): 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).

Литература:

1 Воробьева, С. А. **Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): 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 (B2): 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 (B1-B2): 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).

Семестр 5

Практическое занятие № 9 (по теме № 5). - «E-Tailing. Negotiating and e-tailing. Чтение текста. Recommendations. Conditionals. A proposal. Negotiations-bargaining»

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.

Типовое задание контрольной работы

1. Answer the questions:

-What do you think organizations and companies can do to avoid negative un-written 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.

Литература:

1 Воробьева, С. А. **Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): 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 (B2): 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 (B1-B2): 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)

Практическое занятие № 10 (по теме № 5). - «Обучение написанию письма. Corporate social responsibility. Meetings. Ethical behavior. Social performance»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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. 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. 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 un-written 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.

Литература:

1 Воробьева, С. А. **Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): 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 (B2): 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 (B1-B2): 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).

Практическое занятие № 11 (по теме № 6). - «The passive speech. The reported speech. Meetings – teamwork. Risks and opportunities in M&A»

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).

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?

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).

Практическое занятие № 12 (по теме № 6). - «Герундий. Фразовые глаголы «bring», «carry», «fetch». Обучение завершению делового разговора с помощью фраз делового этикета»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
2. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
3. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
4. 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.
5. 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?

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).

Практическое занятие № 13 (по теме № 7). - «Presentations –visual»

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.

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).

Практическое занятие № 14 (по теме № 8). - «Export sale and payment»

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).

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.

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).

Практическое занятие № 15 (по теме № 8). - «International payments. International deals Prepositions/ Negotiations – diplomacy»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
2. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
3. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
4. 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.
5. 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.

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).

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Введение. Общие методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям

Цель проведения практических занятий по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

Практические занятия по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» могут проходить в различных формах: собеседование, организация «Круглого стола», использование системы сообщений и творческих дискуссий. Поскольку одну из важных задач преподавания «Профессионально-ориентированный английский язык» составляет развитие самостоятельного современного мышления, на практических занятиях обязательно следует использовать новейшие материалы из официальных государственных изданий средств массовой информации, решая задачи, использовать компьютерные программы и др.

Как правило, практические занятия по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы проблемного занятия. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;

- устных сообщений с последующим их обсуждением;

- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и представленных студентами группы до практических занятий, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по сообщению.

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык»

Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

Изучить и конспектировать рекомендуемую литературу.

По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении сообщений (до 5 мин.).

Выступление на практическом занятии по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Готовиться к практическому занятию по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» надо не накануне, а заблаговременно. Самостоятельная работа студентов должна начинаться с ознакомления с планом практического занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к практическому занятию, рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала к практическому занятию следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Подобрав, отработав материал по дисциплине «Профессионально-ориентированный английский язык» и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии, для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

Уметь читать рекомендованную литературу не значит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

Выписки (тезисы) – это, как правило, письменное цитирование важных мест монографий, статей (другое) или краткое изложение мыслей автора.

Аннотация – краткое обобщение содержания работы (узловых, простых вопросов работы).

Конспект – наиболее сложная по форме запись, при составлении которой у студентов возникают наибольшие трудности. Составление конспекта вырабатывает навыки письменного изложения рассматриваемых вопросов, четко формулировать мысли и четко их излагать. Конспект произведения это его развернутые тезисы, которые содержат доказательства. Конспекты могут быть текстуальными и тематическими. В первом случае прослеживается план изложения материала, во втором – содержание темы.

Для конспектирования существуют следующие правила:

Прежде всего, обязательно указываются выходные данные источника или наименование произведения, год и место его издания, количество страниц.

Обязательно оставляется место для последующих уточнений и дополнений широкие поля конспекта.

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

Записывается только самое главное, ясным и четким почерком, сокращения слов следует избегать.

Необходимо выделять отдельные, наиболее важные положения (подчеркивать цветными карандашами, маркерами, выделять печатными буквами и т.п.).

В тематический конспект включаются выписки и тезисы из одного или нескольких произведений, посвященные одной и той же проблеме.

Самостоятельность студентов в овладении учебным материалом проявляется в творческом обсуждении этих вопросов во время аудиторных занятий, высказывая свое мнение, анализируя прочитанное, подкрепляя учебный материал примерами из жизни, студенты глубже осмысливают и закрепляют его в памяти.

Проверка усвоения изученного материала также осуществляется в ходе практических занятий. С этой целью преподаватели периодически проводят 10-15 минутные письменные контрольные работы. Они проводятся, как правило, по вопросам рассматриваемой на практическом занятии темы и студенты о них заранее не предупреждаются. Результаты контрольных работ учитываются в журнале текущей успеваемости. По итогам изучения тем программы обязательно проводится рубежный контроль в форме письменных контрольных работ по всем изученным темам с обязательной их оценкой, оценка текущего контроля обязательно учитывается при устном зачете с оценкой по итогам курса.

При подготовке к практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе практических занятий студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план практического занятия, содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к практическому занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие

дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе углубленного чтения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов практического занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов практического занятия и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к зачету или зачету с оценкой и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к практическому занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу практического занятия студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Corporate culture». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к участию в дискуссии. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Customer support». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 8]. 2. Подготовка к устному опросу. 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. 3. Подготовка к выполнению контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Mergers and acquisitions». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13].	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к мозговому штурму. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
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

Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
2 курс (4 семестр)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Corporate culture». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	16
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. 4. Выполнение контрольной работы.	16
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. 4. Выполнение контрольной работы.	16
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. 4. Выполнение контрольной работы.	18
Итого за 2 курс (4 семестр)		66
3 курс (5 семестр)		
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 ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	16
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. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	16
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Mergers and acquisitions». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для	16

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	
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 выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	18
Итого за 3 курс (5 семестр)		66
Итого по дисциплине		132

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине
«ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК»
(заочное обучение)
2 курс (4 семестр)**

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).

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине
«ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК»
3 курс (5 семестр)**

1. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
2. Careers, personal skills and qualities.
3. Present tenses. Job interviews. A CV.
4. Conditionals and recommendations.
5. Negotiations-bargaining.
6. A proposal.
7. Corporate social responsibility.
8. Meetings, ethical behaviour and social performance.

**5. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ
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, поговорки, 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.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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.

Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимися в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки коммуникации на иностранном языке.

Темы практических занятий 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. 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. 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:

самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

подготовку к устному опросу;

подготовку к дискуссии;

подготовку к мозговому штурму;

подготовку к выполнению контрольной работы;

подготовку к выполнению ситуационных заданий;

подготовку к круглому столу.

Систематичность занятий предполагает равномерное 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.

Сервисная деятельность в сфере транспорта - это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг в процессе транспортного обслуживания. Услуга представляет собой продукт труда, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей людей в процессе транспортного обслуживания. Услуга в сфере транспорта - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека в транспортной сфере.

Жизненный цикл услуги подразделяется на несколько этапов:

- 1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям;
- 2) принятие заказа на транспортную услугу;
- 3) исполнение транспортной услуги;
- 4) контроль качества исполнения транспортной услуги;
- 5) выдача заказа потребителю.

Эффективность работы сервисного предприятия в транспортной сфере зависит от правильной организационно-управленческой деятельности руководителей. Организационно-управленческая работа включает:

- планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг;
- оценку производственных и непроизводственных затрат;
- оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг;
- организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;
- подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями.

Таким образом, сервисная деятельность в транспортной сфере является сложным многогранным процессом, который обеспечивается грамотным управлением персоналом и ресурсами предприятия, соблюдением требований стандартов обслуживания, соответствием оказываемых услуг запросам потребителя.

Предлагаемое учебно-методическое пособие, надеемся, смогло помочь студентам в процессе освоения дисциплины «Профессионально-ориентированный английский язык».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

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] / Г. 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.multitrans.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).

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
по освоению дисциплины и планы практических занятий

под ред. Кошелевой Т.Н., Лебедевой Н.А.

Издательство НИЦ АРТ
198097, Санкт-Петербург, ул. М. Говорова, д. 29 А
Тел. +7-812-715-05-21
E-mail: izdat@nic-art.ru
<http://www.artnw.ru>

Подписано в печать 06.02.2023.
Печать цифровая. Формат 60x84/16.
Тираж 500 экз. Усл. п. л. 1,4. Заказ 1302/23-ИИ

Отпечатано с готовых диапозитивов заказчика в типографии ООО “Турусел”.
197376, г. Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова, д.38, тел.: +7(812)334-10-25