

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социальных технологий и управления
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет социальных
технологий и управления

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20___
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.02.03 Иностранный язык в индустрии гостеприимства
на 360 часа(ов), 10 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.02 - Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20___ г. №___

Профиль – Международный туризм и индустрия гостеприимства (для набора 2024)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

овладение английским языком как иностранным в устной и письменной формах в объеме, достаточном для решения коммуникативных задач, связанных с деятельностью студента в области сферы гостеприимства, а также для обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

Задачи изучения дисциплины:

сформировать умение использовать профессионально ориентированную лексику в устной речи на материале английского языка;

сформировать умение использовать профессионально ориентированную лексику в письменной речи на материале английского языка;

сформировать умение работать со всеми видами оригинальной литературы на иностранном языке (деловая корреспонденция, аутентичные профессионально ориентированные тексты и т.д.);

развить навыки чтения текстов по широкому и узкому кругу специальности вслух и про себя с извлечением основной идеи текста и полной информации; обучение использованию учебного текста для развития умения монологического высказывания;

развить способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм». Дисциплина «Иностранный язык в индустрии гостеприимства» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений. Освоение данной дисциплины необходимо для изучения таких дисциплин, как «Управление конфликтами и психологическим комфортом обслуживания в сфере гостеприимства», «Организация гостиничного дела», «Технология и организация услуг питания» и др.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 10 зачетных(ые) единиц(ы), 360 часов.

| Виды занятий | Семестр 5 | Семестр 6 | Семестр 7 | Всего часов |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Общая трудоемкость | | | | 360 |
| Аудиторные занятия, в т.ч. | 51 | 64 | 60 | 175 |

| | | | | |
|--|-------|-------|---------|-----|
| Лекционные (ЛК) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Лабораторные (ЛР) | 51 | 64 | 60 | 175 |
| Самостоятельная работа студентов (СРС) | 57 | 44 | 48 | 149 |
| Форма промежуточной аттестации в семестре | Зачет | Зачет | Экзамен | 36 |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) | | | | |

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Планируемые результаты освоения образовательной программы | | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| Код и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины | Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности |
| УК-4 | УК-4.6. Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения | <p>Знать: лексический и грамматический материал, достаточный для того, чтобы устно представлять результаты своей деятельности на иностранном языке, поддерживать разговор в ходе обсуждения</p> <p>Уметь: устно представлять результаты своей деятельности на</p> |

| | | |
|------|--|--|
| | | <p>иностранном языке, поддерживать разговор в ходе их обсуждения</p> <p>Владеть: лексическим и грамматическим материалом, достаточным для того, чтобы устно представлять результаты своей деятельности на иностранном языке, поддерживать разговор в ходе обсуждения</p> |
| ПК-4 | <p>ПК-4.4 Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком</p> | <p>Знать: способы координирования выполнения обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг</p> <p>Уметь: Координировать выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Владеть: навыками координирования выполнения обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг</p> |
|--|--|---|

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела | Темы раздела | Всего часов | Аудиторные занятия | | | С Р С |
|--------|---------------|---------------------------|---------------------------|-------------|--------------------|--------------------|--------|-------------|
| | | | | | Л К | П З (С З) | Л Р | |
| 1 | 1.1 | Telephone conversations | Telephone conversations | 52 | 0 | 25 | 0 | 27 |
| | 1.2 | Business correspondence | Business correspondence | 56 | 0 | 26 | 0 | 30 |
| | 1.3 | At the Hotel | At the Hotel | 38 | 0 | 22 | 0 | 16 |
| | 1.4 | Dealing with complaints | Dealing with complaints | 36 | 0 | 22 | 0 | 14 |
| | 1.5 | Business etiquette. Gifts | Business etiquette. Gifts | 34 | 0 | 20 | 0 | 14 |
| | 1.6 | Corporate culture | Corporate culture | 36 | 0 | 20 | 0 | 16 |
| | 1.7 | Business Ethics | Business Ethics | 36 | 0 | 20 | 0 | 16 |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-------|-----|---------------------|---------------------|-----|---|-----|---|-----|
| | 1.8 | Restaurant Business | Restaurant Business | 36 | 0 | 20 | 0 | 16 |
| Итого | | | | 324 | 0 | 175 | 0 | 149 |

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

| Модуль | Номер раздела | Тема | Содержание | Трудоемкость (в часах) |
|--------|---------------|------|------------|------------------------|
| | | | | |

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

| Модуль | Номер раздела | Тема | Содержание | Трудоемкость (в часах) |
|--------|---------------|-------------------------|--|------------------------|
| 1 | 1.1 | Telephone conversations | Useful phrases. Making contacts. Wrong number. When the person called is out. Leaving a message on an answering machine. Making appointments. Changing appointments. Confirmation of appointment | 25 |
| | 1.2 | Business correspondence | Types of letters. Envelope. Letter structure. Information Exchange. Types of business letters. Inquiry. Offer. Order. Claims and complaints. Contract. Business etiquette letters. Invitation. Thank-you letters | 26 |
| | 1.3 | At the Hotel | Reception desk. Room description. Registration form. Hotel reservation form. Room service. Facilities. Classification of hotels. Famous hotels. Prestigious hotels | 22 |
| | 1.4 | Dealing with complaints | Customers. Partners. Steps to Dealing with Customer Complaints. Customer-oriented tips. Challenging the Complaints. Thank Your Customer . Offer Support. Offer an Apology. Finding a Solution. Useful Tips for Dealing with Complaints. Business reputation. | 22 |
| | 1.5 | Business | The Essentials of Business Etiquette. | 20 |

| | | | | |
|--|-----|---------------------|---|----|
| | | etiquette. Gifts | Rules in everyday activities. Work environment. Specific professional skills. Way to Success. The Definitive Guide to Professional Behavior. Thank You Note. International Business Etiquette. Pay and Gifts | |
| | 1.6 | Corporate culture | History of Corporate Culture. Mission statement. Performance appraisal. Team building. Social media network. Examples of Contemporary Corporate Cultures. Characteristics of Successful Corporate Cultures. Principal-Agent Relationship. Six Components of a Great Corporate Culture. Two-way communication. Pervasive values, beliefs and attitudes that characterize a company | 20 |
| | 1.7 | Business Ethics | Fairness and Honesty. Organizational Relationships. Conflict of Interest. Communications. Relationships. Pressures influencing ethical decision making. Encouraging ethical behavior. Sexual Harassment. Presents and gifts. Business Bribes. Motivation | 20 |
| | 1.8 | Restaurant Business | Restaurant Business. Types of restaurants. Breakfast at the restaurant. Dinner at the restaurant. Supper at the restaurant. | 20 |

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

| Модуль | Номер раздела | Тема | Содержание | Трудоемкость (в часах) |
|--------|---------------|------|------------|------------------------|
| | | | | |

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

| Модуль | Номер раздела | Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение | Виды самостоятельной деятельности | Трудоемкость (в часах) |
|--------|---------------|--|---|------------------------|
| 1 | 1.1 | Useful phrases. Making contacts. Wrong number. When the person called is | Подготовка монологического высказывания, подготовка | 27 |

| | | | | |
|--|-----|--|---|----|
| | | out. Leaving a message on an answering machine. Making appointments. Changing appointments. Confirmation of appointment | диалога | |
| | 1.2 | Types of letters. Envelope. Letter structure. Information Exchange. Types of business letters. Inquiry. Offer. Order. Claims and complaints. Contract. Business etiquette letters. Invitation. Thank-you letters | Подготовка монологического высказывания, выполнение творческой работы, подготовка к тесту | 30 |
| | 1.3 | Reception desk. Room description. Registration form. Hotel reservation form. Room service. Facilities. Classification of hotels. Famous hotels. Prestigious hotels | Подготовка монологического высказывания, выполнение творческой работы, подготовка диалога | 16 |
| | 1.4 | Customers. Partners. Steps to Dealing with Customer Complaints. Customer-oriented tips. Challenging the Complaints. Thank Your Customer . Offer Support. Offer an Apology. Finding a Solution. Useful Tips for Dealing with Complaints. Business reputation. | Подготовка монологического высказывания, выполнение творческой работы, подготовка диалога | 14 |
| | 1.5 | The Essentials of Business Etiquette. Rules in everyday activities. Work environment. Specific professional skills. Way to Success. The Definitive Guide to Professional Behavior. Thank You Note. International Business Etiquette. Pay and Gifts | Подготовка монологического высказывания, подготовка к тесту | 14 |
| | 1.6 | History of Corporate Culture. Mission | Подготовка монологического | 16 |

| | | | | |
|--|-----|---|--|----|
| | | statement. Performance appraisal. Team building. Social media network. Examples of Contemporary Corporate Cultures. Characteristics of Successful Corporate Cultures. Principal-Agent Relationship. Six Components of a Great Corporate Culture. Two-way communication. Pervasive values, beliefs and attitudes that characterize a company | высказывания, подготовка диалога | |
| | 1.7 | Fairness and Honesty. Organizational Relationships. Conflict of Interest. Communications. Relationships. Pressures influencing ethical decision making. Encouraging ethical behavior. Sexual Harassment. Presents and gifts. Business Bribes. Motivation | Подготовка монологического высказывания, выполнение творческой работы | 16 |
| | 1.8 | Restaurant Business. Types of restaurants. Breakfast at the restaurant. Dinner at the restaurant. Supper at the restaurant. | Подготовка монологического высказывания, подготовка диалога, подготовка к контрольной работе | 16 |

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Воробьева, С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса = Business english for hotel industry : учеб. пособие / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. - 3-е изд. - М.: Филоматмс, 2008. - 336 с.

2. Жавкина, Е.Б. English for Hotel and Restaurant Industry. Английский язык для гостиничной и ресторанной индустрии: учеб. пособие / Е.Б. Жавкина, Б.Н. Токуренова. Чита: ЗабГУ, 2015. - 126 с.

3. Батоева, С.А. Английский язык для сферы туризма: учеб. пособие / С.А. Батоева, О.А. Лях; Забайкал. гос. ун-т. – Чита: ЗабГУ, 2016. - 137 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Воробьева, С.А. Деловой английский язык для ресторанного бизнеса. Business english for restaurants and catering: учеб. пособие / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. - 2-е изд. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. - 274.

2. Филиппова, М.М. Деловой английский язык: учебник и практикум / М.М. Филиппова. - 2-е изд. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. - 353.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Сербиновская, А.М. Английский язык для турбизнеса и сервиса: учебник / А.М. Сербиновская. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2010. – 428 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Минаева, Л.В. Английский язык. Навыки устной речи (i am all ears!) + аудиоматериалы в ЭБС: учеб. пособие / Л.В. Минаева, М.В. Луканина, В.В. Варченко. - 2-е изд. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 188 с.

2. Воробьева, С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса : учеб. пособие / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. - 5-е изд. - М.: Изд-во Юрайт, 2017. - 339.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

| Название | Ссылка |
|--|---|
| Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань» | https://e.lanbook.com/ |
| Электронно-библиотечная система «Юрайт» | https://www.biblio-online.ru/ |
| Библиотека иностранной литературы | http://libfl.ru/ |
| Электронно-библиотечная система «Консультант студента» | http://www.studentlibrary.ru/ |
| Российская государственная библиотека для молодежи | http://www.rgub.ru/ |

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

- 1) Foxit Reader
- 2) АИБС "МегаПро"

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| | |
|--|--|
| Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
| Учебные аудитории для проведения практических занятий | Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету |
| Учебные аудитории для промежуточной аттестации | |
| Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций | Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре |
| Учебные аудитории для текущей аттестации | |

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Методические рекомендации по проведению практических занятий

Практические занятия проводятся согласно плану практических занятий дисциплины. В ходе занятий предусмотрены 5 аспектов деятельности: чтение, говорение, аудирование, письмо, овладение грамматическими основами языка.

Каждое занятие посвящено какой-либо общей теме (согласно рабочей программе), в рамках изучения которой прорабатываются обозначенные аспекты деятельности.

Говорение отрабатывается в монологической и диалогической формах.

Грамматический материал закрепляется посредством выполнения упражнений и тестовых заданий. Задачей практических занятий по дисциплине «Иностранный язык в индустрии гостеприимства» является в процессе вводно-фонетического курса ознакомить с основными правилами произношения, чтения, ударения; освоить правила порядка слов в предложении; определить лексический минимум по темам; практиковать применение основ теории английского языка на практических занятиях; сформировать знания лингвострановедческого характера. Задачами основного курса является обучение определённому уровню владения английским языком в целях межкультурной коммуникации; развитие навыков применения на практике основ теории; формирование знания лингвокультурологического характера.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особенностью изучения иностранного языка является то, что большая часть

языкового материала должна прорабатываться самостоятельно. Самостоятельная работа является неотъемлемой частью обучения иностранному языку. На самостоятельное изучение выносятся задания, направленные на:

- пополнение словарного запаса лексических единиц;
- закрепление фонетических, грамматических и лексических языковых средств, необходимых для формирования коммуникативной компетенции;
- понимание устной и письменной речи в различных несложных коммуникативных ситуациях;
- работу с электронными специальными словарями и энциклопедиями, с электронными образовательными ресурсами;
- овладение и закрепление основной терминологии по направлению;
- составление краткого пересказа прочитанного текста;
- составление диалогов;
- пересказ свободных тем (монологическая и диалогическая речь).

Самостоятельная работа может быть аудиторной (выполнение отдельных заданий на занятиях) и внеаудиторной. Для выполнения самостоятельной работы используются:

1. Учебники и учебные пособия.
2. Мультимедийные средства: работа в сети Интернет (использование обучающих программ и учебных сайтов, электронных образовательных ресурсов).
3. Аутентичные материалы.

Монологическое высказывание

Монологическое высказывание является одним из основных способов учета знаний студента по предмету. Развернутый ответ должен представлять собой связное, логичное последовательное сообщение на заданную тему. При оценке студента необходимо учитывать следующие критерии: полноту и правильность ответа, степень осознанности, понимания изучаемого, языковое оформление ответа

Диалогическое высказывание Диалогическое высказывание предполагает развитие у студентов умений самостоятельного построения диалога в зависимости от ситуации. Чтобы обеспечить продуктивное диалогическое высказывание, а также планируемый результат, необходимы такие свойства диалогической речи, как ее мотивированность, экспрессивность, ситуативность. Этому в наибольшей степени способствует парная и групповая работа.

Высказывание начинается с целого диалогического образца, который служит эталоном для построения похожих диалогов. Для начала прослушивается диалог целиком, затем отчитывается и заучивается наизусть. После этого происходит варьирование его лексического наполнения, отработка элементов. Затем студенты ведут самостоятельно диалог на эту же тему. Реплики строятся так, что необходимо дать развернутый ответ. Целесообразно использовать вопросы, которые начинаются, например, со слов «why? what is the reason?» и т.д. Также могут использоваться задания, где необходимо восстановить реплику.

Тест

Тест – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Контрольная работа

Контрольная работа является одной из форм выявления уровня грамотности студента. Контрольная работа проверяет усвоение студентом материала темы, раздела программы изучаемого предмета; основных понятий, правил, степень самостоятельности, умения применять на практике полученные знания, используя, в том числе ранее изученный материал. При оценке контрольной работы, проверяется освоение студентом основных норм языка и орфографической грамотности. При оценке

контрольной работы исправляются, но не учитываются ошибки на еще не изученные правила. Исправляются, но не учитываются описки. Среди ошибок следует выделить негрубые, т. е. не имеющие существенного значения для характеристики грамотности. При подсчете ошибок две негрубые считаются за одну ошибку.

Необходимо учитывать повторяемость и однотипность ошибок. Однотипными считаются ошибки на одно правило. Первые однотипные ошибки считаются за одну, каждая следующая подобная ошибка учитывается как самостоятельная. Задачи выполнения контрольной работы:

1. Проверить усвоение грамматического материала и его практического использования для переводов по заданным темам, а также для простановки правильных грамматических форм в английских предложениях.

2. Проверить усвоение лексического материала курса по заданным темам.

Методические указания по подготовке к экзамену В процессе подготовки к экзамену рекомендуется:

а) повторно прочитать и перевести на русский язык тексты, которые оказались наиболее трудными при выполнении практических заданий.

б) проверить усвоение профессиональных слов и выражений.

в) подготовить темы устных сообщений.

Экзамен является неотъемлемой частью учебного процесса и призван закрепить и упорядочить знания студента, полученные на занятиях и самостоятельно.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам, утвержденным кафедрой в качестве экзаменационных.

Подготовка обучающихся к экзамену включает в себя три этапа:

– самостоятельная работа в течение семестра;

– непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;

– подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах.

Литература для подготовки к экзамену рекомендуется преподавателем. Важным источником для подготовки к экзамену также являются записи с занятий по иностранному языку.

Структура экзамена

1. Чтение текста объёмом до 2500 печатных знаков, понимание которого проверяется в форме беседы с экзаменатором по содержанию прочитанного; 2. Краткий пересказ текста и комментирование прочитанного;

3. Беседа с экзаменатором по одной из изученных проблем.

Время подготовки всех заданий – 45 минут

Разработчик/группа разработчиков:
Саяна Аюровна Батоева

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.