

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
 Должность: директор  
 Дата подписания: 29.02.2024 17:58:20  
 Уникальный программный ключ:  
 880f7c07c583b07b775f6604a630291b2d3e1d

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
 учреждение высшего образования  
 «РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
 И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
 ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра иностранных языков

УТВЕРЖДЕНО  
 Директор СЗИУ РАНХиГС  
 Хлутков А.Д.  
 Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

«Гостиничное дело»

*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
 реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.03.02 Иностранный язык профессионального общения

43.03.03 Гостиничное дело

*(код, наименование направления подготовки)*

очная

*(форма обучения)*

Год набора – 2022  
 Санкт-Петербург, 2022 г.

**Автор-составитель:**

Старший преподаватель кафедры иностранных языков СЗИУ РАНХиГС

Дудина А.Д.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Б1.О.03.02 Иностранный язык профессионального общения одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	13
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	15
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	23
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	24
7.1. Основная литература.....	24
7.2. Дополнительная литература.....	24
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	24
7.4. Интернет-ресурсы.....	24
7.5. Иные источники.....	24
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	24

## Пояснительная записка

Разработчики программы, опираясь на Общеввропейскую шкалу компетенций владения иностранным языком, разработанную Советом Европы, считают, что минимально допустимый уровень освоенных языковых навыков наиболее точно соотносится с полностью пройденным и усвоенным B1 по общеввропейской шкале.

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

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

1.1. Дисциплина Б1.О.03.02 «Иностранный язык профессионального общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенций
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.4	Способен создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке.
		УК-4.5	Способен применять в своей профессиональной деятельности системы норм русского литературного и иностранного(ых) языка(ов); навыки использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведение деловой переписки.

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Выбирает адекватную форму деловой коммуникации. Соблюдает требования к языку делового общения в профессиональной сфере.	УК-4.4 УК-4.5	<b>на уровне знаний:</b> - знать основные структурные особенности построения высказывания на иностранном языке; - знать основные правила сочетаемости языковых единиц разного уровня: фонологического, морфологического, грамматического и семантического;
		<b>на уровне умений:</b> - уметь поддерживать деловую коммуникацию в профессиональной сфере на иностранном языке; - уметь грамотно употреблять профессиональные понятия и термины, соблюдать культуру профессиональной коммуникации;

		<p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- свободно владеть специфической лексикой, распространенной в деловой сфере;</li><li>- соблюдать требования и правила оформления деловой переписки;</li><li>- соблюдать культуру профессиональной коммуникации;</li></ul>
--	--	--

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.О.03.02 «Иностранный язык профессионального общения» входит в состав дисциплин базовой части блока Б1 «Дисциплины (модули)» и изучается в 5-6 семестрах.

Изучение данной дисциплины основывается на базе предыдущего уровня образования (курс полного общего образования). На этом этапе обучения осуществляется профессиональная подготовка по английскому языку, позволяющая решать задачи межличностного, межкультурного и профессионального общения. Входной уровень владения иностранным языком на данном этапе составляет В1 (предпороговый уровень).<sup>1</sup> Общая трудоемкость дисциплины позволяет достичь уровня В2(пороговый уровень) по окончании курса.

Содержание данной дисциплины является частью основной образовательной программы, продолжает изучения дисциплин, преподаваемых на английском языке на предыдущих курсах, способствует самостоятельной работе студентов с источниками литературы, представленными англоязычными авторами.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов/ 135 астр. час на очной форме обучения.

Таблица 1

<i><b>Вид учебных занятий и самостоятельная работа</b></i>	<i><b>Объем дисциплины, час.</b></i>		
	<i><b>Всего</b></i>	<i><b>Семестр</b></i>	
		<b>5</b>	<b>6</b>
<i><b>Очная форма обучения</b></i>			
<i><b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b></i>	<b>94</b>	44	50
<i>лекционного типа (Л)</i>	-	-	-
<i>лабораторные работы (практикумы) (ЛР)</i>	-	-	-
<i>практического (семинарского) типа (ПЗ)</i>	<b>92</b>	44	48
<i>консультация</i>	<b>2</b>	-	2

<i>контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)</i>				
<i>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</i>		<b>50</b>	28	22
<i>Промежуточная аттестация</i>	форма		зачет	экзамен
	час.	<b>36</b>		<b>36</b>
<i>Общая трудоемкость (час. / з.е.)</i>		<b>180/ 5</b>	72/2	108/3

<sup>1</sup> В соответствии с Общеввропейскими компетенциями владения иностранным языком: Изучение, преподавание, оценка <https://www.coe.int/en/web/lang-migrants/cefr-and-profiles> - Дата доступа 03.03.2019

## 3. Содержание и структура дисциплины

## 3.1. Структура дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ ДОТ	ЛР / ДО Т	ПЗ/ ДОТ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
1	Маркетинг. Marketing.	10	-	-	6	-	4	О Т КР Э Д
2	Реклама в гостиничном бизнесе. Advertising of hotel business.	10	-	-	6	-	4	О Т КР Э Д
3	Гостиничный бизнес и персонал. Hotel business and staff.	10	-	-	6	-	4	О Т КР Э Д
4	Гостиничный этикет. Дресс-код. Манеры. Разговоры по телефону. Бизнес культура. Hotel etiquette. Dress code. Manners. Telephoning. Business culture.	10	-	-	6	-	4	О Т КР Э Д
5	Типы гостиниц. Гостиничные номера. Оснащение гостиничных номеров. Types of hotels. Hotel rooms. Hotel facilities.	12	-	-	8	-	4	О Т КР Э Д
								О



6	Бронирование номеров. Получение информации. Making a hotel reservation. Getting information.	10	-	-	6	-	4	Т КР Э Д
7	Регистрация и размещение в гостинице. Checking-in to a hotel.	10	-	-	6	-	4	О Т КР Э Д
		<b>72</b>			<b>44</b>		<b>28</b>	
8	Правила проживания в отеле. Обслуживание номеров. At the hotel. Hotel rules. Room service.	12	-	-	10	-	2	О Т КР Э Д
9	Проблемы проживания. Решение спорных вопросов. Причины конфликтов. Советы для разрешения конфликтов. Problems of accommodation. Handling conflicts. Conflict reasons. Tips for managing conflicts.	18	-	-	12	-	6	О Т КР Э Д
10	Организация питания и досуга. Помощь в организации. Catering and leisure activities. Offering help.	14	-	-	10	-	4	О Т КР Э Д
	Выезд из гостиницы. Checking-out of a hotel.							О Т КР

11		10	-	-	6	-	4	Э Д
12	Деловая корреспонденция. Деловая переписка. Типы деловых писем. Business correspondence. Business writing. Types of Business letters.	16	-		10	-	6	О Т КР Э Д
		72			48		22	
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>36</b>	<b>Консультация – 2</b>				<b>Экзамен</b>	
	<b>Всего</b>	<b>180</b>			<b>92</b>		<b>50</b>	<b>36</b>

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)<sup>1</sup>;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)<sup>2</sup>;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)<sup>3</sup>;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)<sup>4</sup>;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*Примечание:*

\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т),

1 Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

2 См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

3 См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

4 Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

## 3.2. Содержание дисциплины

Номер темы (раздела)	Содержание разделов (тем)
1	Маркетинг, современные взгляды на маркетинг, управление и удовлетворение спроса, исследование рынка, предоставляемых услуг. Перспективное планирование. Выбор и анализ целевого рынка. Улучшение отношений с клиентами. Деловая игра: «Привлечение клиентов».
2	Реклама в сфере гостиничного бизнеса. Предоставление информации, создание потребительского приоритета. Рекомендации. Составление рекламы гостиницы.
3	Гостиничный бизнес и персонал. Особенности гостиничного бизнеса. Правила предоставления гостиничных услуг. Категории потребителей гостиничных услуг. Классификация гостиниц. Работа в гостинице, виды профессий, функции работников, обязанности работников. Работа с потенциальными клиентами. Составление и драматизация диалогов по теме.
4	Гостиничный этикет. Запрос информации. Ответ на запрос информации. Предоставление требуемой информации. Дресс-код. Манеры. Встреча гостей. Правила ведения телефонных разговоров. Бизнес культура. Составление и драматизация диалогов по теме.
5	Типы гостиниц. Характеристика гостиниц. Количество и категории гостиничных номеров, их оснащение в зависимости от типа гостиницы. Предоставляемые услуги. Описание гостиниц разного типа.
6	Бронирование номеров. Умение бронировать номер в гостинице по телефону. Предоставление информации о наличии свободных номеров, стоимости проживания, имеющихся дополнительных услугах. Получение информации. Составление и драматизация диалогов по теме.
7	Регистрация и размещение в гостинице, основные правила размещения в гостиницах. Организация деятельности служб приема и размещения гостей. Разговорные клише по теме. Составление и драматизация диалогов по теме.
8	Правила проживания в отеле. Обслуживание номеров. Чтение и обсуждение профессионально ориентированных текстов. Монологическое высказывание по теме.
9	Проблемы проживания. Принятие жалоб клиентов. Обратная связь при работе с жалобами. Основные подходы и принципы работы с жалобами. Решение спорных вопросов. Причины конфликтов. Советы для разрешения конфликтов. Составление и драматизация диалогов по теме.

10	Организация питания и досуга. Помощь в организации. Прием заказов по телефону. Прием заказов в ресторане. Мировые кухни, любимые рецепты, блюда. Секреты приготовления различных блюд. Рассказ о своих предпочтениях в еде и питье. Монологическое высказывание по теме. Получение информации о проводимых досуговых мероприятиях.
11	Выезд из гостиницы. Порядок оплаты оказанных услуг. Чтение и обсуждение профессионально ориентированных текстов. Составление и драматизация диалогов по теме.
12	Деловая корреспонденция. Деловая переписка. Типы деловых писем. Правила оформления деловых писем. Клише по оформлению деловых писем. Перевод деловых писем. Написание деловых писем.

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.03.02 «Иностранный язык профессионального общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
1	Маркетинг. Marketing.	О Т КР
2	Реклама в гостиничном бизнесе. Advertising of hotel business.	Э Д
3	Гостиничный бизнес и персонал. Hotel business and staff.	О Т КР
4	Гостиничный этикет. Дресс-код. Манеры. Разговоры по телефону. Бизнес культура. Hotel etiquette. Dress code. Manners. Telephoning. Business culture.	Э Д
5	Типы гостиниц. Гостиничные номера. Оснащение гостиничных номеров. Types of hotels. Hotel rooms. Hotel facilities.	О Т КР
6	Бронирование номеров. Получение информации. Making a hotel reservation. Getting information.	Э Д
7	Регистрация и размещение в гостинице. Checking-in to a hotel.	О Т КР
		Э Д
8	Правила проживания в отеле. Обслуживание номеров. At the hotel. Hotel rules. Room service.	О Т КР
9	Проблемы проживания. Решение спорных вопросов. Причины конфликтов. Советы для разрешения конфликтов.	Э Д

	Problems of accommodation. Handling conflicts. Conflict reasons. Tips for managing conflicts.	
10	Организация питания и досуга. Помощь в организации. Catering and leisure activities. Offering help.	О Т КР
11	Выезд из гостиницы. Checking-out of a hotel.	Э Д
12	Деловая корреспонденция. Деловая переписка. Типы деловых писем. Business correspondence. Business writing. Types of Business letters.	О Т КР

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle

#### 4.2. Типовые оценочные материалы текущего контроля успеваемости

##### 1. Translate into English.

1. Могу я забронировать номер люкс и столик в ресторане на завтра?
2. В прошлом году я пробовала французскую кухню.
3. Администратор службы приема регистрирует гостей и выдает ключи.
4. Они не останавливаются в дорогих отелях.
5. Телефоны всех служб гостиницы Вы можете найти в справочнике.
6. Обслуживание номеров к Вашим услугам круглосуточно.
7. Вы бронировали номер с балконом?
8. Этот знаменитый музей был построен в 17 веке.
9. Я останавливался в разных отелях, но это первый раз, где меня не разбудили вовремя, как я просил.
10. Я уверен, что самолеты самый безопасный вид транспорта.

##### 2. Read the text and do the tasks.

#### A superior night' sleep

Madonna, Celine Dion and Mariah Carey have all stayed at the Lanesborough. Stanley Kubrick filmed scenes for *Eyes Wild Shut* in a junior bedroom and Princess Diana used the dining room for a party. By anybody's standards \$5, 287.50 (excluding breakfast and dinner) is a lot to pay so what exactly do you get for your money?

For starters there was the chauffeured Rolls-Royce which came with the suite. Then there were the butlers whose role is to find anything the guest wishes to receive. There were personalized business cards and stationery, bunches of flowers from the in-house florist, a bottle of Perrier-Jouet champagne on ice, and a fruit bowl containing giant strawberries.

My butler told me about the hotel's fitness studio, I asked if I had to train in front of other guests: "Of course not, sir, I can have the equipment moved up to your suite. You can work out by the window; it is a lovely view over Green Park."

There is a lot of gold, gilt-framed portraits, gold and black candlesticks and in the bedroom golden walls, curtains and a gold-canopied four-poster bed.

But behind the early nineteenth-century façade I discovered a stack of hi-tech gadgets: an in-room computer with fast internet access and internet radio so you can listen to local stations from New York to Buenos Aires, 15 phone handsets and a mobile so you can be reached in your room number when you are out about town.

But the price shouldn't be related to the facilities. It is a unique experience, like the butler who can find whatever you are looking for. At 12.10 I urgently needed a recommendation for an Ethiopian restaurant, a 35 mm film for my camera and a fitness cycle delivered to my room for when I woke next morning.

My night butler did not disappoint. Within minutes he recommended the Ethiopian restaurant in Brixton: "Would you like us to make a booking, sir?", and located a night chemist who unfortunately did not stock film. It appeared as if by a magic by 8.30 next morning, as did the member of staff asking where I required the cycle.

### 2.1. Choose the only correct answer:

- 1) The butlers' role is \_\_\_\_\_ .
  - a) to find anything the guest wishes
  - b) to stop anything the guest wishes
- 2) There is a lot of \_\_\_\_\_ .
  - a) gold
  - b) silver
- 3) I urgently needed a recommendation for \_\_\_\_\_ .
  - a) an Ethiopian restaurant
  - b) an Estonian restaurant
- 4) My night butler \_\_\_\_\_.
  - a) disappoint me
  - b) did not disappoint me
- 5) It is a \_\_\_\_\_ experience, like the butler who can find whatever you are looking for.
  - a) unique
  - b) usual

### 2.2. Choose all the sentences that are true. There are three true sentences.

1. There were the gardeners whose role is to find anything the guest wishes to receive.
2. I can't have the equipment moved up to your suite.
3. My butler told me about the hotel's photo studio.
4. Behind the early nineteenth-century façade I discovered a stack of hi-tech gadgets.
5. The price should be related to the facilities.
6. It is a unique experience, like the butler who can find whatever you are looking for.
7. Within an hour he recommended the Ethiopian restaurant in Brixton.
8. It appeared as if by a magic by 8.30 next morning, as did the member of staff asking where I required the cycle.

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации

### 5.1. Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

Формой промежуточного контроля после изучения дисциплины является зачет/экзамен.

1. Устно в ДОТ – в форме устного ответа на теоретические вопросы.
2. Письменно в СДО с прокторингом – в форме письменного ответа на теоретические вопросы.
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

## 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
<p><b>УК-4.4:</b> Способен создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке.</p>	<p>Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.</p> <p>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.</p> <p>Использует: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p>Создает на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производит редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке.</p> <p>Применяет в своей профессиональной деятельности системы норм русского литературного и иностранного(ых) языка(ов); навыки использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведение деловой переписки.</p>	<p>Умеет самостоятельно анализировать речевую ситуацию и выбирать наиболее эффективную стратегию речевого поведения; использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации народном языке в учебной и профессиональной деятельности; анализировать и обобщать, критически воспринимать текстовую информацию в учебно-профессиональной, научной и официально-деловой сферах общения, создавать и редактировать тексты профессионального и официально-делового назначения в соответствии с нормами современного-русского литературного языка и стандартами оформления деловой документации, логически верно, аргументировано, ясно и точно строить деловую, научную, публицистическую речь, пользоваться словарями и справочниками русского языка и иностранного языка для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>
<p><b>УК-4.5:</b> Способен применять в своей профессиональной деятельности системы норм русского литературного и иностранного(ых) языка(ов); навыки использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведение деловой переписки.</p>	<p>Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.</p> <p>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.</p> <p>Использует: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p>Создает на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производит редакторскую и корректорскую правку текстов</p>	<p>Свободно владеет навыками коммуникации в родной среде, различными способами вербальной и невербальной коммуникации; техникой речи, способами создания речевого и неречевого портрета оратора, жанрами устного делового общения(беседа, телефонный разговор, деловое совещание, переговоры, презентации), навыками публичной профессионально-ориентированной дискуссии, нормами устной и письменной речи, качествами хорошей речи, жанрам и русского речевого этикета в повседневном обиходе (приветствие, прощание, благодарность, извинение и др.).</p> <p>Свободно владеет словарями и справочниками русского и иностранного языков для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>



	<p>научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке.</p> <p>Применяет в своей профессиональной деятельности системы норм русского литературного и иностранного(ых) языка(ов); навыки использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведение деловой переписки.</p>	
--	--	--

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

### Письменная часть

**1. You are the manager of a catering firm which has provided food, drinks and table services to a famous hotel. The hotel isn't satisfied with your service.**

**Write a letter of apology. (10-15 sentences).**

**2. Translate into English using active vocabulary.**

1. Какой отдел занимается техническим обслуживанием?
2. К сожалению, ресторан уже закрылся, но Вы можете пройти в бар. Он работает до утра.
3. На английском языке разговаривает больше половины земного шара
4. Почему в ванной не мыла, шампуня и полотенца? Все должно было быть приготовлено до моего приезда!
5. Каждый сотрудник имеет свои собственные обязанности.
6. Позвоните нам заранее, и мы забронируем Вам номер, в котором вы останавливались в прошлом году.
7. Основная цель любой гостиницы – привлечь как много больше клиентов и заработать как можно больше денег.
8. Здесь нет ошибки. Обслуживание и налог включены в общий счёт.
9. Отель оснащен всеми удобствами для людей с ограниченными возможностями.
10. Если вы хотите отдохнуть, у нас есть всё, что Вам нужно: два бассейна-открытый и закрытый, спортзал, теннисный корт, фитнес центр, сауна и солярий.

### **Устная часть**

**1. Read the texts and answer the questions.**

#### The "Union Square" hotel

The "Union Square" hotel is one of the historical hotels of America. It was built in San Francisco at the beginning of the last century. This luxury hotel is a true masterpiece. Hotel guests enter a large hotel lobby with classic chandeliers, gilded ceilings, and a marble staircase leading to the lounge looking at Union Square. From hotel rooms you can see spectacular views of the city. The "Union Square" hotel is located at Union Square in downtown San Francisco, near the best shopping center in the city, theater, and some of the finest restaurants in California.

The hotel's atmosphere is created by its guests, who come from all around the world for business and entertainment. By day, the guests can shop in Union Square, go to Chinatown, or go sightseeing. Business travelers go downtown, to the Financial District.

The Hotel has 417 rooms with spectacular views of the City, and San Francisco Bay, including 5 suites, such as the Presidential Suite with sauna and balcony. By night, the hotel has the best nightclub in San Francisco.

**The "Union Square" hotel guestrooms have:**

- Cable television with movie channel.

- Mini-bar and refrigerator.
- Iron, ironing board and hairdryer.
- Individual air-conditioning and thermo-control.
- Phones with voice mail modem hook-ups.
- Room service from 6:30 till 10:30 a.m. and 5:00 till 10:00 p.m.
- Fax, copy and delivery services
- Safety deposit boxes.
- Non-smoking rooms.

**The “Union Square” hotel services:**

- Concierge Staff.
- Business center.
- The fitness center is located on 3rd floor and is for hotel guests who get access using their room keys. The fitness center is open daily from 6 a.m. to 10 p.m.
- 16 meeting rooms for groups of up to 350 people.
- Valet parking.
- Pets are allowed.

1. When was the “Union Square” hotel built?
2. What do hotel guests see when they enter a hotel lobby?
3. Where is the “Union Square” hotel located?
4. What can hotel guests see from hotel rooms?
5. What does the hotel offer to its guests in the guestrooms?

### **THE "GOLDEN RING" HOTEL**

Moscow is the capital of Russia and the largest city in our country. A visit to Moscow always makes unforgettable impression on the people who come there for the first time. It will become more remarkable if you choose to stay at the “Golden Ring” hotel.

The “Golden Ring” hotel is located in the very heart of the city. The hotel has a modern building downtown Moscow in the historical center only minutes away from the Red Square and Kremlin museums. It is not far from foreign embassies and foreign companies’ offices, from the Exhibitions Center and just across the road from the Ministry of Foreign Affairs.

Friendly staff, high international standards of service and unique interior design will make your stay in the “Golden Ring” hotel pleasant and enjoyable.

The hotel has 247 spacious comfortably furnished apartments including double and single rooms, 80 Suites and 2 luxurious Presidential Suites. You will feel at home while staying in the “Golden Ring” hotel.

The hotel offers 24-hour room service and the most sophisticated security system. The guests are provided with in-room safety-deposit boxes, satellite TV and telephone lines, air conditioners.

Comfortable furniture and unique design of the suites give you the atmosphere of luxury, comfort and style.

The “Golden Ring” hotel offers the best views of Moscow. The hotel restaurant located on the 23rd floor offers exquisite Mediterranean cuisine and luxurious atmosphere for its guests

You can spend a pleasant evening and see Moscow from the height while enjoying the culinary art of the restaurant Chef.

The hotel restaurant is the best place to taste various dishes of Russian cuisine and experience genuine Russian traditions of dining. It is an ideal place for birthday parties and banquets.

There are 6 banquet rooms and a theatre-style Conference Hall in the hotel. They provide services for 10 to 250 persons.

The Health Club and saunas are the best way to relax. There the guests can have a relaxing massage.

They can use, dry saunas and gym. The hotel has also a hairdresser’s shop, a service bureau, a currency-exchange desk, barber’s and beauty salon, a laundry, shoes repairs and dry cleaning.

At the service bureau you can order a taxi or rent a car, book train and air tickets in advance.

Welcome to the “Golden Ring” Hotel!

1. Where is the “Golden Ring” hotel located?
2. Is it far from the Red Square and Kremlin museums?
3. How many apartments are there in the “Golden Ring” hotel? What are they?
4. What services does the hotel offer to its guests?
5. Where can the guests see the views of Moscow?
6. What kinds of cuisine does the hotel restaurant and beer bar offer?
7. How many guests can banquet rooms and a Conference Hall host at a time?
8. Where can the guests order a taxi or rent a car, book train and air tickets in advance?

**2. Tell the examiner about the tips for managing conflicts at hotels (10-15 sentences).**

**3. Answer the examiner’s questions about your future profession, your hopes and plans.**

### **Шкала оценивания.**

Оценочным средством промежуточной аттестации является накопительная оценка результатов выполнения текущего контроля по дисциплине.

**Максимальный накопленный балл**, который может быть достигнут студентом по дисциплине (включая зачет/экзамен), **составляет 100 баллов**.

Шкала оценивания разрабатывается в зависимости от количества занятий за семестр и видом и типов заданий, которые оцениваются. За семестр можно набрать 60 баллов, за зачет/экзамен – 40. Баллы между частями экзамена делятся, например, 20 баллов за тест и 20 баллов за устный ответ.

Конечный балл, набранный студентом в течение семестра, определяется суммированием полученных баллов по следующим позициям:

<b>Оценочные средства</b> (формы текущего контроля)	<b>Показатели</b> <b>Оценки</b>	<b>Критерии</b> <b>Оценки</b>
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов</p> <p><b>Обычный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p><b>Простой вопрос:</b> Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Эссе	Содержание работы полностью соответствует теме; - глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для	<b>3 балла</b>

	<p>ее освещения, умение делать выводы и обобщения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стройное по композиции, логическое и последовательное изложение мыслей;</li> <li>- четко сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается выдвинутый тезис;</li> <li>- написано правильным литературным языком и стилистически соответствует содержанию;</li> <li>- фактические ошибки отсутствуют;</li> <li>- достигнуто смысловое единство текста, дополнительно использующегося материала.</li> <li>- заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.</li> </ul> <p>Достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обнаруживаются хорошие знания литературного материала, и других источников по теме сочинения и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения;</li> <li>- логическое и последовательное изложение текста работы;</li> <li>- четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе;</li> <li>- в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис;</li> <li>- написано правильным литературным языком, стилистически соответствует содержанию;</li> <li>- имеются единичные фактические неточности;</li> <li>- имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей;</li> <li>- заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.</li> </ul> <p>Тема в основном раскрывается;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему;</li> <li>- допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала;</li> <li>- обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения;</li> <li>- материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей;</li> <li>- выводы не полностью соответствуют</li> </ul>	<p><b>2 балла</b></p> <p><b>1 балл</b></p> <p><b>0 баллов</b></p>
--	---	---

	<p>содержанию основной части.</p> <p>Тема не раскрыта, что свидетельствует о поверхностном знании;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состоит из путаного пересказа отдельных событий, без вывода и обобщений;</li> <li>- характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями;</li> <li>- выводы не вытекают из основной части;</li> <li>- многочисленные(60-100%) заимствования текста из других источников;</li> <li>- отличается наличием грубых речевых ошибок.</li> </ul>	
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	<p>Менее 60% – 0 баллов;</p> <p>61 - 75% – 16 баллов;</p> <p>76 - 90% – 18 баллов;</p> <p>91 - 100% – 20 баллов.</p>
Диспут	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b>  полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов  Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов  Неверный ответ – 0 баллов</p> <p><b>Обычный вопрос:</b>  полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла  Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла  Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p><b>Простой вопрос:</b>  Правильный ответ – 1 балл;  Неправильный ответ – 0 баллов</p>

### Критерии оценки презентации

Критерии оценивания	Оценка
Глубокое раскрытие темы, использование широкого спектра источников. Презентация четко организована, ее логические части составляют единое целое. Уверенное использование активной лексики и грамматических структур с целью решения коммуникативной задачи. Уверенное изложение материала, беглая членораздельная речь.	Отлично
Тема достаточно хорошо раскрыта с привлечением некоторых источников. Презентация хорошо организована. Достаточное использование активной лексики и грамматических структур для решения коммуникативной задачи. Материал изложен в основном уверенно при незначительных затруднениях.	Хорошо

Тема в общем раскрыта. Презентация организована с рядом ошибок. Использование некоторой активной лексики, грамматически не всегда правильная речь. Затруднения в изложении материала.	Удовлетворительно
Тема не раскрыта. Существенные проблемы с организацией презентации. Недостаточное использование активной лексики и грамматических структур для раскрытия коммуникативной задачи. Серьезные проблемы с изложением материала.	Неудовлетворительно

### Шкала оценивания

Критерии оценивания	Оценка
Демонстрирует способность осваивать стилевые черты, языковые особенности, особенности жанровой реализации изучаемого иностранного языка; способность моделировать в профессиональной деятельности ситуации, которые бы требовали применения навыков устной и письменной речи изучаемого иностранного языка.	5 (отлично)
Демонстрирует способность осваивать стилевые черты, языковые особенности, особенности жанровой реализации изучаемого иностранного языка; способность моделировать в профессиональной деятельности ситуации, которые бы требовали применения навыков устной и письменной речи изучаемого иностранного языка.	4 (хорошо)
Демонстрирует на низком уровне способность осваивать стилевые черты, языковые особенности, особенности жанровой реализации изучаемого иностранного языка; способность моделировать в профессиональной деятельности ситуации, которые бы требовали применения навыков устной и письменной речи изучаемого иностранного языка.	3 (удовлетворительно)
Не способен осваивать стилевые черты, языковые особенности, особенности жанровой реализации изучаемого иностранного языка, моделировать в профессиональной деятельности ситуации, которые бы требовали применения навыков устной и письменной речи изучаемого иностранного языка.	2 (неудовлетворительно)

Шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную:

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е
0-50	неудовлетворительно	ЕХ

### Шкала оценивания по дисциплине

Баллы	Оценка
0-59	«не зачтено»
60-100	«зачтено»

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для

каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

### **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины Б1.О.03.02 «Иностранный язык профессионального общения» предполагает как аудиторную, так и самостоятельную работу студентов.

Аудиторная работа проводится в форме практических занятий. Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя.

Самостоятельная работа является обязательным компонентом процесса подготовки бакалавров, она формирует ответственность, дисциплинированность и способствует осознанной познавательной активности, выработке практических навыков работы с учебной литературой.

Общий объем аудиторной и самостоятельной работы определяется учебно-тематическим планом (см. ранее). Изучение дисциплины завершается зачетом на промежуточных этапах, экзаменом (на завершающем этапе курса).

Успешное изучение дисциплины требует посещения практических занятий, активной работы в процессе занятий, выполнения учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

#### ***Самостоятельная работа слушателей:***

- устные виды контроля (устный ответ на поставленный вопрос; развернутый ответ по заданной теме; устное сообщение по избранной теме, собеседование; тестирование (с помощью технических средств обучения), чтение текста на иностранном языке, аудирование);
- зачет по заданной теме;
- письменные виды контроля (письменное выполнение тренировочных упражнений, практических работ; написание диктанта, изложения, сочинения; выполнение самостоятельной работы, письменной проверочной работы, творческой работы, подготовка реферата).

#### ***Характеристика самостоятельных работ:***

Самостоятельная работа по развитию академических языковых навыков предусматривает разнообразные виды работы, а также подготовку к промежуточному тестированию и к экзамену.

В ходе самостоятельной работы проверяются навыки

- 1) чтения (структур текста; поисковое и просмотровое чтение; логический порядок);
- 2) оперирования изученными лексическими единицами;
- 3) владения лексикой в рамках межличностного, межкультурного и профессионального общения;
- 4) делового письма.

Текущий контроль осуществляется в виде лексико-грамматических тестов оценивается по количеству выполненных заданий, аудирование – по правильности услышанной информации, при беседе оценивается как подготовленное изложение материала, так и спонтанная монологическая и диалогическая речь студента.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **7.1.Основная литература.**

1. David Cotton, David Falvey, Simon Kent. Market Leader, Intermediate, Longman, 2016-176 с.
2. David Cotton, David Falvey, Simon Kent. Market Leader, Upper-Intermediate, Longman, 2016- 176 с.
3. David Cotton, David Falvey, Simon Kent. Market Leader, Advanced, Longman, 2016- 176 с.
4. Miriam Jacob and Peter Strutt, English for International Tourism, Longman, 2007-126 с.
5. Агакбекян И.П. Английский язык в сфере обслуживания.-Ростов н/Д: Феникс, 2013-377 с.

### **7.2.Дополнительная литература.**

1. Bill Mascull. Business Vocabulary in Use, Intermediate, Cambridge University Press, 2010-176с.
2. Paul Emmerson. Business Vocabulary Builder, Intermediate to Upper Intermediate Macmillan, 2013 – 176 с.
3. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учебное пособие.-М.; Академия,2010.-144 с.

### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). [http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie\\_o\\_samostoyatelnoi\\_rabote.pdf](http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf)

7.3. Нормативные правовые документы.

7.4. Интернет-ресурсы.

1. <http://www.bbc.co.uk/learningenglish/>
2. <https://deepenglish.com/>
3. <https://listenaminute.com/>
4. <https://breakingnewsenglish.com/>

7.5. Иные источники

Не используются

## **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Лекционные аудитории с компьютерным и проекционным оборудованием для демонстрации презентаций. Доска или флип-чарты и листы к ним, фломастеры.

Необходимы проектор и ноутбук для демонстрации:

- аудио- видео-материалов,
- презентаций с помощью программы MicrosoftPowerPoint.