

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки

43.03.01 - Сервис

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Форма обучения

очная

Гатчина
2021

Рабочая программа по дисциплине «Иностранный язык делового общения» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) подготовки – Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.п.н., доцент Налиткина О.В.
Ст. преподаватель Савицкий К.И.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры иностранных языков
26.08.2021 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Налиткина О.В.

Руководитель ОП  / Заборовская О.В.

Содержание

	с.
1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	6
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	9
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	10
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	11
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	14
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	15
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	24
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	26
10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	29
11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	30
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	31

1. Пояснительная записка

Курс «Иностранный язык делового общения» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 - Сервис. Основной целью курса является достижение такого уровня коммуникативной компетенции, который позволит практически пользоваться иностранным языком, т.е. работать с оригинальной литературой по специальности и участвовать в профессионально-ориентированном общении. Изучение дисциплины также призвано обеспечить расширение кругозора, повышение общей культуры и способности студентов к самообразованию и развитию исследовательских навыков, более продуктивное изучение профессиональных дисциплин за счет привлечения современной иностранной литературы и осмысления зарубежного опыта в профессиональной сфере.

Данная программа строится с учетом следующих педагогических и методических принципов:

- личностная ориентация процесса преподавания и изучения иностранного языка;
- аутентичность используемых учебных материалов;
- направленность на формирование коммуникативных умений, релевантных для понимания иноязычного дискурса (при слушании / чтении) и его самостоятельного порождения (в ходе устного и письменного общения);
- опора на самостоятельность и ответственность студентов;
- использование в учебном процессе рефлексии и самооценки, способствующих развитию автономности студентов;
- интегративность овладения речевыми умениями и речевыми средствами;
- учет междисциплинарных связей при отборе компонентов содержания обучения.

Программа соответствует современной образовательной парадигме, ориентированной на внедрение в учебный процесс инновационных подходов и основывается на компетентностном подходе.

Данная программа рассчитана на студентов, успешно освоивших программу дисциплины «иностранному языку», а ее содержание отражает требования квалификационных характеристик будущих бакалавров и обеспечивает высокий уровень их подготовки.

Задачи дисциплины:

1. Овладение лексическим минимумом, необходимым для работы с литературой на иностранном языке по специальности, нахождения в ней нужной информации и осуществления профессионально-ориентированной коммуникации;

2. Развитие навыков продуктивного использования основных грамматических явлений, характерных для текстов профессиональной тематики на иностранном языке;

3. Развитие навыков диалогической и монологической речи в сфере профессиональной коммуникации;

4. В области аудирования необходимо понимание диалогической и монологической речи в сфере профессиональной коммуникации, развернутых докладов по знакомой тематике;

5. В области чтения ставится задача развития навыков изучающего (со словарем) и ознакомительного (без словаря) чтения литературы на иностранном языке по специальности, понимания объемных сложных текстов на профессиональные темы;

6. В области письма необходимо формирование умений составления деловых писем, тезисов и электронных сообщений на иностранном языке.

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

Дисциплина «Иностранный язык делового общения» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
УК-4 – Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);	4 этап – 4 семестр	
	УК-4.2 – использует знания основных норм и правил иностранного языка для осуществления коммуникации в устной и письменной формах	Знания: Лексических, грамматических и стилистических средств иностранного языка, применяемых в деловом общении; Умения: Использовать в деловом общении лексические, грамматические и стилистические средства иностранного языка; Навыки: Владения лексическими, грамматическими и стилистическими средствами иностранного языка для реализации устной и письменной форм делового общения.
	5 этап – 5 семестр	
	УК-4.3 – осуществляет деловые коммуникации в устной и письменной форме на русском и (или) иностранном языках при предоставлении услуг	Знания: Профессиональной терминологии, стилистики устной и письменной форм деловой коммуникации; Умения: Пользоваться профессиональной терминологией и особенностями стилистики устной и письменной иноязычной речи в соответствии с ситуацией делового общения; Навыки: Использования профессиональной терминологии и стилистических особенностей устной и письменной иноязычной речи в соответствии с ситуацией делового общения.
	6 этап – 6 семестр	
	УК-4.3 – осуществляет деловые коммуникации в устной и письменной форме на русском и (или) иностранном языках при предоставлении услуг	Знания: Иноязычных средств, свойственных деловому общению; иноязычной профессиональной терминологии, клише, способов и форм осуществления делового общения; Умения: Использовать иноязычные средства, свойственные деловому общению; использовать иноязычную профессиональную терминологию, клише, способы и формы

		<p>осуществления делового общения;</p> <p>Навыки:</p> <p>Владения иноязычными средствами, свойственными деловому общению;</p> <p>владения иноязычной профессиональной терминологией, клише, способами и формами осуществления делового общения;</p>
<p>ПК-2 – Способность организовывать взаимодействия с потребителями и поставщиками услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом социально-культурных норм бизнес-коммуникаций.</p>	2 этап – 4 семестр	
	<p>ПК – 2.3 – Учитывает в процессе делового общения национальные, корпоративные и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон, а также социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций.</p>	<p>Знания:</p> <p>Социально-культурных норм и особенностей иноязычного делового общения;</p> <p>основных форм и способов ведения иноязычной деловой коммуникации;</p> <p>Умения:</p> <p>Учитывать в деловом общении социально-культурные нормы;</p> <p>выбирать формы и способы осуществления иноязычной коммуникации, адекватные ситуации делового общения;</p> <p>Навыки:</p> <p>Применения социально-культурных норм и особенностей иноязычного делового общения при предоставлении услуг гостеприимства и общественного питания;</p> <p>осуществления эффективной иноязычной деловой коммуникации.</p>
	3 этап – 5 семестр	
	<p>ПК – 2.3 – Учитывает в процессе делового общения национальные, корпоративные и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон, а также социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций</p>	<p>Знания:</p> <p>Основ теоретических аспектов дисциплины; специальной лексики и терминологии для осуществления делового общения; способов выяснения интересов партнеров и потребителей;</p> <p>Умения:</p> <p>Применять знания теоретических основ, специальной лексики и терминологии для осуществления делового общения; эффективно выяснять интересы партнеров и потребителей;</p>

	<p>Навыки: Эффективного использования теоретических основ дисциплины, специальной лексики и терминологии для осуществления делового общения;</p>
4 этап – 6 семестр	
<p>ПК – 2.3 – Учитывает в процессе делового общения национальные, корпоративные и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон, а также социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций</p>	<p>Знания: Способов, методов и приёмов устного и письменного делового общения; типичных трудностей, возникающих в деловом общении и путей их преодоления;</p> <p>Умения: Владеть всеми видами речевой деятельности для осуществления иноязычного делового общения; преодолевать трудности, возникающие в процессе делового общения на иностранном языке;</p> <p>Навыки: Осуществления устного и письменного делового общения; преодоления трудностей различного характера, возникающих в процессе делового общения на иностранном языке.</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Иностранный язык делового общения» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.01 – Сервис.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
УК-4	Русский язык и культура речи Иностранный язык Учебная практика (Ознакомительная практика)	Иностранный язык в профессиональной деятельности Производственная практика (организационно-управленческая) Управление коммуникативными процессами /Человек и его потребности	Документационное обеспечение управления Производственная практика (преддипломная)
ПК-2	Профессиональная этика и этикет Психодиагностика в профессиональной деятельности / Психологический практикум	Управление коммуникативными процессами /Человек и его потребности Производственная практика (Сервисная практика)	Межкультурные особенности оказания услуг

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Иностранный язык делового общения» составляет 9 зачетных единиц или 324 академических часа.

Семестр		4	5	6	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	108/3	108/3	324/9
Контактная работа	Практические занятия	42	48	42	132
Самостоятельная работа		57	51	39	147
Вид промежуточной аттестации (конт. раб. **/самост. раб.)	Зачет, экзамен	0,25/8,75	0,25/8,75	2,5/24,5	45

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	Контактная работа				
			лекции	практич. занятия	лабор.занятия		
4 семестр							
1.	Бизнес-процессы и услуги в гостиничной сфере и на предприятиях общественного питания.	33	-	14	-	19	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Организация работы отеля и предприятий общественного питания. Структура бизнеса, отделы, функции, услуги.
2.	Установление деловых контактов. Техники проведения презентаций.	33	-	14	-	19	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Структура презентации. Приемы и техники проведения презентаций. Клише и выражения для проведения презентаций.
3.	Ведение переговоров: приемы и стратегии.	33	-	14	-	19	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Деловые переговоры. Структура переговоров. Клише для ведения переговоров.
Зачет		9	0,25			8,75	
Итого за 4 семестр		108		42,25	-	65,75	
5 семестр							
4.	Деловое общение по	33	-	16	-	17	Развитие и закрепление

	телефону.						знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Особенности делового общения по телефону. Этикет телефонных переговоров. Клише для общения по телефону.
5.	Основы деловой переписки.	33	-	16	-	17	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Официальный стиль ведения переписки. Клише, используемые в деловой переписке. Электронная почта.
6.	Финансовые операции и документы.	33	-	16	-	17	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы.Выставление счетов за услуги отеля. Денежные переводы.
Зачет		9	0,25			8,75	
Итого за 5 семестр		108		48,25		59,75	
6 семестр							
7.	Управление персоналом в гостиничном бизнесе и на предприятиях общественного питания.	27		14		13	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Стили управления. Подходы к управлению персоналом.
8.	Поликультурный мир. Традиции и социально-культурные нормы.	27	-	14	-	13	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Исследование различных культур. Культурные различия. Правила и нормы поведения в разных культурах.
9.	Работа в сфере сервиса. Трудоустройство.	27	-	14	-	13	Развитие и закрепление знаний, умений и навыков аудирования, говорения, чтения и письма в рамках темы. Личные качества и профессиональные

							навыки для работы в сфере сервиса. Написание резюме и сопроводительного письма. Собеседование о приеме на работу.
Экзамен		27	2,5			24,5	
Итого за 6 семестр		108	-	44,5	-	63,5	
Итого		324	-	135	-	189	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, выполнение письменных заданий	93	Устный / письменный, фронтальный / индивидуальный опрос
2.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и написание словарного диктанта)	54	Тест, словарный диктант
3.	Подготовка к промежуточному контролю (вопросы к зачету / экзамену, итоговый тест)	42	Устное собеседование, тестирование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Васильева М.М, Васильева М.А. Практическая грамматика немецкого языка : учеб.пособие /— 15-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 255 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/913420>

2. Жулидов, С.Б. TheTravelandTourismIndustry: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 10000 и туризма 10200 / С.Б. Жулидов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 207 с. — (Серия «SpecialEnglishforuniversities »). - ISBN 978-5-238-01220-9. <https://new.znanium.com/read?id=341041>

3. ФОММ по дисциплине «Иностранный язык делового общения».

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена/зачета)

Программа *зачета* охватывает изученный в течение семестра материал и состоит из двух этапов. Первый включает в себя письменное тестирование, подразумевающее выполнение заданий, направленных на проверку знаний, умений и навыков в области лексики, грамматики, чтения, письма и иноязычного этикета, свойственного устной и письменной речи различных жанров. Второй этап проходит в устной форме, что позволяет оценить глубину знаний и сформированность умений и навыков в области фонетики, чтения и перевода, аудирования, говорения, а также практическое владение лексикой и грамматикой, и предполагает выполнение следующих заданий:

1. Чтение, перевод с иностранного языка на русский аутентичного текста профессиональной направленности, передача основного содержания текста средствами иностранного языка.
2. Беседа с преподавателем по прочитанному на иностранном языке с целью проверки владения студентом лексикой по предложенной теме, умениями и навыками аудирования и говорения, в том числе неподготовленной иноязычной речи.

Экзамен предполагает проверку усвоения всего материала, изученного в рамках курса. На первом этапе студентам предлагается пройти письменное тестирование, включающее в себя задания по всем лексическим и грамматическим темам, упражнения, проверяющие степень сформированности умений и навыков в области чтения, письма, владения страноведческой и культурологической информацией. Устный этап экзамена позволяет в полной мере оценить знания, умения и навыки студента во всех видах речевой деятельности, данная часть состоит из следующих вопросов:

1. Чтение, перевод с иностранного языка на русский аутентичного текста профессиональной направленности, передача основного содержания текста средствами иностранного языка.
2. Беседа с преподавателем по прочитанному на иностранном языке с целью проверки владения студентом лексикой по предложенной теме, умениями и навыками аудирования и говорения, в том числе неподготовленной иноязычной речи.
3. Составление диалога в парах на основе ролевой карты для проверки умений и навыков вступать в диалог и поддерживать общение средствами иностранного языка с учетом правил и норм иноязычного речевого этикета.

Примерные практико-ориентированные задания

АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

1. Лексико-грамматический тест.

GRAMMAR AND VOCABULARY TEST

Task 1. Complete the gaps in the advice and useful expressions given using words from the list below. Use each word once only. There are two words you do not need to use.

*apologize choosing closed complaints enquire luggage
maintain name offer open positive staying*

Greet the guest	Remember to smile, ¹ _____ eye contact and address the guest(s) by ² _____. Use expressions such as: <ul style="list-style-type: none"> • Good morning, Ms Bosman. How may I help you? • May I have your name, please? (Ask for their name, not room number.)
³ _____ about their stay	You might want to ask, for example: <ul style="list-style-type: none"> • How was your stay with us? (Use ⁴ _____ questions to give the opportunity for comments.) • I'm glad to hear it. (This is said after a ⁵ _____ comment.)
Deal with any ⁶ _____	For example:

	<ul style="list-style-type: none"> • I do ⁷ _____ about that, MsBosman. • I'll print a new folio/bill for you.
⁸ _____ assistance	<p>You might want to ask, for example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Would you like me to book a taxi for you? • Do you need any assistance with your ⁹ _____?
Thanktheguest	<p>For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thank you for ¹⁰ _____ with us, MsBosman.

Task 2. Put the telephone conversation in the correct order.

- a** A: That's fine. OK, I'll send an email to confirm, and a few ideas for our meeting.
- b** B: Very good. Thanks for calling. See you on Wednesday morning at 10.
- c** A: Wednesday or Thursday, if possible. I'm in London till Thursday evening, so any time really.
- d** B: Well, we can meet here in my office at Oakwood House at 10 on Wednesday the tenth. Is that OK?
- e** A: Hello, I'd like to speak to Charlotte Bennett, please.
- f** B: Oakwood House is on Smith Square, and Smith Square is easy to get to.
- g** A: 10 am. Fine. Where is that exactly?
- h** B: Yes, that's right. What day would suit you?
- i** A: Thanks. Bye.
- j** B: Speaking. Hello.
- k** A: Ms Bennett, good morning. My name's Chaminda Jay. I sent you an email about our meeting. Can we meet next week some time?

Task 3. Complete the sentences with the pairs of words in the list: accept / condition, close / deal, go / stage, have / mind, just / sign, moment / review, prefer / order, prepared / terms, should / possible, sounds / reasonable, through / far, willing / compromise.

1. We'd _____ an initial _____ of, say, 300 pieces.
2. We'd be _____ to offer better _____ of payment, but only if you increased your order.
3. When you say 'better terms', what do you _____ in _____?
4. We could _____ that, but only on one _____.
5. Would you be _____ to _____?
6. Yes, that _____ be _____.
7. That _____.
8. Let's just take a _____ to _____ what we've discussed.
9. Can we just go _____ what we've agreed so _____?

10. I think that's as far as we can _____ at this _____.
11. If you can agree to that, we can _____ the _____ today.
12. If you'd _____ like to _____ here.

Task 4. Below you will see extracts from a presentation. You must complete each blank with a word or phrase from the list below. Use each item from the list once only.

purpose First of all to sum up On the contrary at such short notice Finally As you know On the other hand Next draw your attention

May I begin by welcoming you all, especially as this meeting has had to be called **1**____. Thanks for finding time and being here! **2**____, our latest project has been the target of intense speculation in the media during the last few days, and the **3**____ of this presentation is to bring you up to date on what has been happening.

4____, I'd like to refresh your memories as to the background to the project. **5**____, I'll give you a broad outline of what we've achieved so far. **6**____ I'll try to give an indication of what our priorities will be over the next few months.

If I can **7**____ to the month of July, you will notice that there was an unexpected fall in overseas sales. As far as domestic sales are concerned, you can see that growth has been sustained. If we look at the figures for Europe as a whole, and Germany in particular, we can see some quite encouraging trends. We don't fear competition. **8**____, we welcome it. We could open a branch there. **9**____, we may be better advised to look for a good agent to represent us.

This is a time when we must consider our options carefully. In other words, we should not rush into making any decisions. So, **10**____ then, don't believe everything the media tells you. We've had a few problems but the future looks bright.

Task 5. Writing

You have received the following e-mail. Write a short reply (50–60 words). Include the following points.

- Apologise for the mistakes that were made.
- Explain that the employee who handled the arrangements is no longer with your company.
- Offer to arrange free transfers and accommodation for two visitors next time a meeting is held in Hong Kong.

To: Agnes Wong

Subject: Hong Kong travel arrangements

Dear Mrs Wong,

Last month my company arranged flights, ground transfers and hotel accommodation through your company, Star Travel. We were hosting a meeting

for our regional managers here in Hong Kong. We were very unhappy with the results of the booking.

Though all of the flight arrangements were acceptable, two members of our group were not met at the airport as agreed, though their flights arrived on time. After waiting to be met, they finally took taxis. However, when they arrived at the hotel, it turned out that their booking had been changed to a different hotel. They again had to take taxis to get to the right location.

We were treated very poorly by Star Travel and feel we are entitled to compensation. Please contact me as soon as possible to discuss how we may resolve this situation.

Yours sincerely,

Ms Eleanor Adams

2. Текст для чтения и беседы с экзаменатором.

Read and translate the text using the dictionary. Summarize the main points. Discuss with the examiner the text you have just translated.

BOOKING PROCEDURE

When the client has signed the booking form, you must collect the appropriate deposit payment. If the client pays in cash or by cheque, you should issue a receipt according to office procedure and then forward this payment to the tour operator. However, if the client pays with a credit card, you should make sure he or she has completed and signed the credit card section on the booking form. You may find also that from time to time the operator may want the client to sign a Standard Sales Voucher instead.

Of course, it is important for the client to take out insurance. If the tour operator's insurance is chosen, make sure the booking form is correctly completed. If the client decides on an alternative insurance policy or perhaps no insurance at all (not to be advised), make sure this is properly noted on the booking form. Remember that if you sell our own group's travel insurance, you can earn up to 45 per cent commission.

When the booking form has been signed, it should be sent to the tour operator immediately. If the option expiry date is coming up soon, it is best to telephone and make arrangements to extend the option so as to avoid any risk of the booking arriving too late. When the tour operator receives the booking form, all the details such as flight reservations or hotel rooms will be confirmed.

It is a good idea to note the date by which you should get the confirmation - usually two to three weeks after the booking. It is also a good idea to make a note

of the date by which the client must make full payment (usually about six to ten weeks before departure). When confirmation is received you should check the details to make sure they are the same as those in your file and on the photocopy of the booking form. Finally, you should send the confirmation to your client, highlighting the latest date for payment.

3. Ролевые карты для составления диалога.

Student A

You work for a cruise company and need to interview a candidate for the position of Assistant Cruise Director. Ask questions about his/her language skills; why he/she wants this job; what he/she dislikes about working on a cruise ship; what ideas he/she has for guest entertainment. Be ready to answer the candidate questions.

Student B

You are a candidate for the job of Assistant Cruise Director. Prepare for your interview. Your mother tongue is Italian, you also speak fluent English and some Spanish. You like working with people, meeting, and helping guests of so many nationalities. You find it hard sometimes to be away from your family for so long. You know how to improve guest activities, you would have more live shows with dancers, musicians, singers and open extra gyms. Think of some questions to ask the interviewer.

НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК

1. Лексико-грамматический тест.

Lexikalisch-grammatischer Gesamttest

Üb. 1. Lesen Sie den folgenden Text und finden dann eine richtige Variante:

Wer im Restaurant "Blindekuh" in Zürich essen will, der muss auf Licht verzichten. Denn im "Blindekuh" ist es stockdunkel. Dort 1 _____ auch blinde Kellnerinnen. Was ist der Sinn des Restaurants?

Sehende sollen sich in die Welt von Blinden einfühlen. Und das 2 _____ man bei einer ganz normalen Alltags-Tätigkeit im Dunkeln: Essen, zum Beispiel. Was ist anders, wenn man blind 3 _____?

Man schmeckt intensiver. Die Gäste riechen schon von weitem, wenn der Kaffee 4 _____. Nicht so toll ist, dass man nicht sieht, wie groß das Stück ist, das man sich abschneidet, und sich dann ein 5 _____ Schnitzel in den Mund steckt. Oder dass man nie weiß, was wo auf dem Teller ist. Dazu gibt es ein paar Tricks: Das Fleisch erkennt man am 6 _____ Teller, die Teller mit Fisch sind eckig. 7 _____ die

Kellnerinnen nicht ineinander einlaufen, binden sie sich Glöckchen an.

Die Bedienung muss die Gäste zu Tischen führen, 8 _____ sie können selbst den Weg nicht finden. Dann zeigt die Bedienung ihnen, wo das Besteck liegt. Viele Gäste haben erst mal Angst im Dunkeln, die ersten paar Minuten sind die schlimmsten für sie. Bis das Essen da ist. Dann haben die Leute was zu tun, und dann wird es leichter für sie.

- | | | | | |
|---|-------------------|----------------|-------------|-----------------|
| 1 | a) bediene | b) bedient | c) bedienen | d) bedienst |
| 2 | a) will | b) kann | c) darf | d) muss |
| 3 | a) isst | b) esst | c) aßt | d) aß |
| 4 | a) gekocht werdet | b) gekocht hat | c) koch | d) gekocht wird |
| 5 | a) halber | b) halbe | c) halbes | d) halben |
| 6 | a) runde | b) runden | c) runder | d) rundes |
| 7 | a) Bis | b) Obwohl | c) Damit | d) Da |
| 8 | a) denn | b) aber | c) deshalb | d) weil |

Üb. 2. Ergänzen Sie die Endungen:

In den 1 südamerikanisch__ und 2 afrikanisch__ Urwälder hat in den 3 letzt__ Jahren eine 4 ökologisch__ Tragödie begonnen. Die Zerstörung des 5 brasilianisch__ Urwalds soll hier als 6 warnend__ Beispiel stehen: Brasilien, ein Land mit stark 7 zunehmend__ Bevölkerung braucht für 8 viel__ Millionen 9 unterernährt__ Menschen 10 neu__ Landwirtschaftsgebiete.

Üb. 3. Präteritum, Plusquamperfekt.

1. Der Produktionsleiter den Empfang des Vertrags (bestätigen). – Prät.
2. Das Unternehmen (erwarten) lange dieses Fax. – Plusquamp.
3. Die Kontoristin (erhalten) einen Geschäftsbrief. – Prät.
4. Der Exportleiter (mitteilen) uns neuen Preise. – Plusquamp.
5. Ich (bitten) die Verkaufsbedingungen zu senden. – Prät.

Üb 4. Lesen Sie den Text Formulieren Sie ihn im Perfekt.

Ein guter Verdienst und ein sicherer Arbeitsplatz – das war und ist unbestritten das wichtigste für den Arbeitnehmer in Deutschland Und gerade dies 1 _____ (sichern) heute nicht mehr. Über viele Jahre 2 _____ (wachsen) die Einkommen, der Lebensstandart 3 _____ (steigen) und die Freizeit 4 _____ (bekommen) einen immer höheren Stellenwert. Die durchschnittliche Wochenarbeitszeit 5 _____ (betragen) 1960 in Westdeutschland 5,5 Tage mit 44,5 Stunden und seit 1994 6 _____ (geben) es auch die 35-Stunden-Woche, Gleichzeitig 7 _____ (beginnen) in den Neunzigerjahren eine gegenläufige Entwicklung: Die Steuern und Angaben erhöhten sich und die Realeinkommen 8 _____ (stagnieren).

Üb. 5. Geschäftsbrief (Angebot).

Ergänzen Sie die Begriffe aus dem Schüttelkasten:

Erfahrung Hersteller Holzbearbeitung Maschinen Prospekte

1.10.2017

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir sind 1 _____ von Spezialmaschinen für die 2 _____ und möchten gerne mit Firmen in Finnland in Verbindung treten, die Bedarf an solchen 3 _____ haben.
Um Ihnen einen Überblick über unser Fertigungsprogramm zu geben, legen wir einige 4 _____ bei. Wir sind seit über 50 Jahren auf die Herstellung von Holzbearbeitungsmaschinen spezialisiert und verfügen über große 5 _____ auf diesem Gebiet.

Schreiben Sie jetzt die Anfrage zu diesem Angebot dem folgenden Plan nach:

- Bezugnahme aufs Angebot
- Gegenstand der Anfrage
- Quantität (Menge)
- Lieferungstermin
- Zahlungsbedingungen

2. Текст для чтения и беседы с экзаменатором.

Lesen Sie den Text, formulieren. Besprechen Sie den Inhalt des Textes, den Sie gelesen haben.

"REISEN"

Verreisen muss sein, davon sind die meisten Deutschen überzeugt. Und sie reisen für ihr Leben so gern, dass sie den Weltrekord mit Millionen Reisen jährlich aufgestellt haben.

Fest steht nur der Reisetrend: immer weiter, öfter und besser muss es sein.

Nur ein Drittel der deutschen Urlauber nimmt vorlieb mit dem Heimatland. Für sie hat ein Urlaub am Bodensee oder im Berlin seine Vorteile: soziale Sicherheit, deutsche Tageszeitungen, keine Sprachbarrieren.

Die Deutsche Jugend hat andere Meinung. Sie ist immer in Bewegung. Besonders hat sie eine Clubreise gern. Während einer Clubreise kann man viele verschiedene Sportarten lernen, z.B. Windsurfen, Segeln, Golf. Und das große Plus: alles ist im Preis inklusive. Man kann also für die Trainerstunden und für das Ausleihen der Sportgeräte etwas bezahlen.

Aber manche suchen gerade die Möglichkeit, das Land und seine Menschen näher kennen zu lernen. Man kann einen Erholungsurlaub und eine Bildungsreise so einfach mit einander verbinden. Alle Mitglieder meiner Familie reisen sehr gern. Wir freuen uns auf Urlaub. Es gibt viele Möglichkeiten, wie man das Reiseziel erreichen kann. Die Leute können verschiedene Verkehrsmittel benutzen: Autos, Motorräder, Fahrräder, Busse, Züge.

Eine spezielle Reisemethode ist Reisen per Anhalter. Diese Reisenden sind junge Leute, die nicht so reich sind, wenig Geld haben und die keine Angst haben

zu riskieren. Junge Leute reisen vor allem wegen ihrer Bildung, der Festigung von Sprachkenntnissen und oft auch wegen der Unterhaltung und des Abenteuer.

Aber um eine gute Reise zu haben, ist es nicht genug ein Reiseziel zu wählen. Richtig Packen ist auch sehr wichtig. Es gibt einige Tricks beim Packen, die man befolgen muss. Z.B. ist es nützlich eine List der Sachen, die Sie mitnehmen wollen, zu schreiben. Dann kann man kontrollieren, ob man alles eingepackt hat oder nicht. Der zweite Trick ist die richtige Wahl der Koffergröße für die Reise. Ein großer Koffer ist schwerer zu schleppen als zwei mittelgroße, auf die das Gewicht gleichmäßig verteilt ist. Also um richtig zu packen, muss man die Sache nach Gewicht schichten. Schwere Sachen wie Schuhe, Bücher, Kulturbeutel werden auf dem Boden des Koffers gelegt, und die empfindlichen Sachen, die leicht Falten bekommen, werden nach oben gelegt. Dann können Sie Ihre Reisegarderobe in dünne Plastikhüllen packen.

3. Полевые карты для составления диалога.

Student A.

Sie interessieren sich für Dienstleistungen eines Hotels. Fragen Sie nach Sportmöglichkeiten, freie Hotelzimmer, der Lage des gewünschten Hotels, u.s.w.

Student B.

Sie geben die nötige Information und fragen nach: Termine, Personenzahl, Verpflegungsart.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)

2. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ (последняя редакция)

б) основная литература:

1. Войтик, Н.В. Английский язык для туризма и сервиса. EnglishforTourismandService: учеб.пособие / Н.В. Войтик. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 218 с. - ISBN 978-5-9765-1628-1. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znanium.com/read?pid=1034899>
2. Васильева М.М., Васильева М.А. Немецкий язык: туризм и сервис: учебник. — М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. — 304 с. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=939858>

в) дополнительная литература:

3. Васильева М.М, Васильева М.А. Практическая грамматика немецкого языка: учеб.пособие /— 15-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 255 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/913420>
4. Качалова, К.Н. Практическая грамматика английского языка с упражнениями и ключами : учебник / К. Н. Качалова, Е. Е. Израилевич. — Санкт-Петербург: КАРО, 2018. - 608 с. - ISBN 978-5-9925-0716-4. <https://new.znanium.com/read?pid=1047576>
5. Жулидов, С.Б. TheTravelandTourismIndustry: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 10000 и туризма 10200 / С.Б. Жулидов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 207 с.

— (Серия «SpecialEnglishforuniversities »). - ISBN 978-5-238-01220-9.
<https://new.znaniy.com/read?id=341041>

г) ресурсы сети «Интернет»:

электронные профильные журналы

1. Foodservice and Hospitality Magazine
<https://www.foodserviceandhospitality.com/>
2. Hospitality Magazine <https://www.hospitalitymagazine.com.au/>
3. The World of Hospitality Magazine
<https://www.theworldofhospitality.com/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Важным условием успешного изучения дисциплины *«Иностранный язык делового общения»* является регулярное посещение практических занятий. Под этим мы понимаем не пассивное присутствие, а активную работу по углублению имеющихся знаний, совершенствованию умений и навыков, а также изучению нового материала.

Задачей практических занятий является выработка умений и навыков использовать теоретические знания в практической деятельности, приближенной к ситуации реального иноязычного профессионального общения.

Подготовка к практическим занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение учебной литературы, работу со словарем, выполнение тренировочных упражнений, предусматривающих развитие всех видов речевой деятельности, освоение новых лексических единиц.

Для успешной самостоятельной работы крайне важен хороший словарь. Из всех многочисленных типов словарей наиболее необходимым для изучающих иностранный язык является двуязычный переводной словарь, включающий не менее 80 000 слов. Отраслевые словари, такие как экономический, юридический и т. п. необходимы для изучения иностранного языка для специальных целей. Их электронные аналоги имеются в пакете программ LINGVO, в электронном переводчике PROMT, в онлайн словаре academic.ru. Учебные и энциклопедические одноязычные словари содержат не перевод, а толкование слова и крайне полезный для изучающих иностранный язык корпус примеров.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине *«Иностранный язык делового общения»* включают в себя ролевые игры, представляющие собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений. Ролевая игра является наиболее точной моделью иноязычного общения, обладает большими возможностями мотивационного плана, повышает степень личной вовлеченности студента, способствует формированию учебного сотрудничества и партнерства. Ролевая игра может использоваться и с целью проверки определенных функций иноязычного общения, владения речевым этикетом, навыков применения конкретных лексико-грамматических структур.

Оценочные и методические материалы по дисциплине *«Иностранный язык делового общения»* представлены в ФОММ.

При подготовке к зачету / экзамену следует иметь в виду, что они подразумевают максимальную концентрацию знаний, умений и навыков, предполагающих полное освоение учебного материала по данной дисциплине, а, значит, предполагают специальную подготовку.

Экзамен включает в себя выполнение письменного лексико-грамматического текста и устную часть, включающую в себя чтение и перевод текста, монолог по изученной тематике, переходящий в беседу с экзаменатором, а также диалогическое общение с другим студентом на основе предложенной ролевой карты.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам тестирования и устного собеседования и учитывает полноту и достоверность изложенного ответа и проявленных умений и навыков практического применения теоретических знаний.

Программа **зачета** включает в себя следующие задания:

1. лексико-грамматический тест;
2. чтение и перевод текста, беседа по прочитанному.

Лексико-грамматический тест включает в себя разнообразные виды заданий, позволяющие оценить знания, умения и навыки учащихся. Тестовые задания на множественный выбор позволяют оценить степень структурированности материала. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявить как знания учебного материала, но так и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение языковых явлений направлены на установление логической последовательности в соответствии с определенными критериями.

При подготовке к тесту следует повторить весь лексический и грамматический материал семестра. Особое внимание следует уделить специальной лексике.

При выполнении теста необходимо внимательно прочитать задание, проанализировать содержащиеся в нем языковые явления. При выполнении заданий на подстановку (лексических и грамматических конструкций и т.п.) необходимо вспомнить значение, форму и особенности употребления требуемого языкового явления, обратить внимание на порядок слов, располагающиеся рядом слова. Справившись с заданием, необходимо еще раз прочитать свой ответ для того, чтобы исключить пропуски или ошибки из-за невнимательности. При работе с текстом (подстановка фрагментов, определение правдивых/ложных высказываний и т.п.) необходимо сначала прочитать текст целиком, чтобы понять общее содержание. Затем еще раз внимательно прочитать задание к тексту и затем применительно к заданию осуществляется детальная работа с текстом.

На устной части зачета / экзамена Вам будет предложено прочитать вслух отрывок текста по выбору экзаменатора и перевести его с английского языка на русский. На подготовку дается 20-30 минут. Студенты выполняют данное задание без словаря, опираясь на глоссарий к тексту.

Получив текст, студент должен, прежде всего, внимательно прочесть его целиком и постараться понять основной смысл и запомнить фабулу. Затем следует перейти к более детальному переводу и анализу текста. При работе над отрывком для проверки техники чтения следует помнить об английской мелодике, ритмике, системе ударений. В английском языке служебные слова (артикли, предлоги, союзы, вспомогательные и модальные глаголы в середине предложения) не бывают ударными. При чтении их следует присоединять к тем значимым словам, с которыми они связаны грамматически и по смыслу. Это и создаёт своеобразную английскую ритмику.

Перевод текста должен быть точным в отношении передачи мысли, а также значения отдельных слов, словосочетаний и грамматических форм. В то же время перевод не должен быть дословным и не должен нарушать структуру русского предложения. После чтения и перевода проводится беседа по прочитанному.

К каждому тексту предлагается несколько вопросов по содержанию текста в качестве опоры для беседы и несколько вопросов на общее понимание проблемы. Тексты соответствуют тематике учебной программы. При обсуждении текста старайтесь выражать своё мнение. Готовясь к беседе по статье, помните, что мы обычно начинаем беседу с вводных слов или предложений, которые помогут вам общаться с экзаменатором.

Если экзаменатор задаёт вопросы по тексту – это не значит, что в тексте обязательно найдутся предложения, содержащие ответы на заданные вопросы. Цель беседы – показать навыки понимания устной речи и умения правильно реагировать на поставленные вопросы и высказать свою точку зрения по обсуждаемой теме.

При составлении диалога с другим студентом внимательно изучите свою ролевую карту. Во время диалога не будьте пассивны, демонстрируйте навыки активного слушания, реагируйте на реплики собеседника, задавайте уточняющие вопросы. Помните о важности соблюдения речевого этикета.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Иностранный язык делового общения»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных:

- 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>
- 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>
- 3) Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru
- 4) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименование
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы
Технические средства обучения:
компьютер с программным обеспечением
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
Технические средства обучения:
экран настенный
мультимедийный проектор
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11