

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич

Должность: И.о. ректора

Дата подписания: 31.05.2021 02:01:43

Уникальный программный ключ:

39428e82d614a3ed984192175018f0d2e01102daab0c7780689db2d163708e7c

Методические рекомендации к практическим занятиям по дисциплине Б1.О.04 «Иностранный язык в сфере сервиса»

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.

К каждому практическому занятию студенту необходимо подготовить **чтение и перевод нового опорного текста** по теме и **выполнить ряд упражнений**. Предыдущая **тема должна быть подготовлена для пересказа**, монологических и диалогических высказываний на уроке. Подготовку к занятию следует начинать с **изучения опорной лексики**. В заданном на дом тексте нужно понимать каждое слово, для чего обязательно **прибегать к помощи словаря** в случае надобности. Кроме того, нужно тщательно изучить все примеры, данные в учебнике, что поможет глубже понять особенности конструкции и употребления данного лексического или грамматического явления. После овладения тематическим и лексическим материалом следует перейти к выполнению упражнений. Необходимо, прежде всего, понять методическую установку упражнения. При выполнении этой части задания можно пользоваться как словарями, так и текстом. Основная задача – отработать наиболее частотную лексику по теме, и закрепить ее при помощи коммуникативных заданий. После выполнения всех предложенных лексических упражнений студенты должны быть готовы дать реферирование материалов по профессиональной теме, с которыми они ознакомились, а также выразить свое мнение по предложенным темам (устно).

2. Критерии оценивания и ликвидации задолженностей.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по одному или нескольким учебным предметам, курсам, дисциплинам образовательной программы или непрохождение промежуточной аттестации при отсутствии уважительных причин признаются академической задолженностью.

Текущий контроль успеваемости по данной дисциплине - это контроль за качеством освоения образовательной программы, который осуществляется по результатам выполнения домашних заданий и контрольных работ, а также по результатам посещения учебных занятий. Ведущий преподаватель по дисциплине обязан на вводном практическом занятии ознакомить студентов группы с формами и порядком прохождения текущего контроля успеваемости. В соответствии с графиком учебного процесса по результатам текущего контроля успеваемости проводится текущая аттестация студентов (контрольные мероприятия, установленные учебной программой дисциплины). Студент считается выполнившим предписанный рабочим учебным планом направления подготовки (специальности) объем часов по дисциплине при условии выполнения всего объема работ, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

При наличии пропущенных практических занятий, студент отрабатывает их в соответствии с Положением о порядке проведения отработок пропущенных занятий. Форма отработки может быть разной:

- оформление конспекта практического занятия;
- написание реферата по теме пропущенного занятия;
- подготовка доклада по теме пропущенного урока;
- проверка материала пропущенного занятия в дополнительных вопросах на зачете и др.

Определение формы отработки пропущенных практических занятий принадлежит учителю, преподающему данную дисциплину. Критерии оценивания реферата или доклада, а также устного ответа см. ниже п. 4. 2. **Критерии оценивания устных ответов и письменных работ.**

3. Учебно-методическое и информационное обеспечение.

3.1. Основная литература:

1. Жулидов, С. Б. The Hotel Business [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 230000 / С. Б. Жулидов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 159 с. - (Серия 'Special English for universities, colleges'). - ISBN 5-238-01069-9. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389732>
2. Захаров, В. Б. Tourism as Business [Электронный ресурс] : Учеб. пособие / В. Б. Захаров. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 207 с. - (Серия 'Special English for universities, colleges'). – ISBN 5-238-00667-5. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=490992>
3. English for Students in Tourism Management. Английский язык для студ., изуч. турист. бизнес: Уч.пос./А.П.Миньяр-Белоручева, М.Е.Покровская - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015 - 304 с.: 70x100 1/16. - (ВО: Бакалавриат) (П) ISBN 978-5-00091-045-0, 400 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=501438>

3.2. Дополнительная литература:

1. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с. - ISBN 978-5-9765-1628-1. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=465906>
2. Жулидов, С. Б. The Restaurant Business [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 230000 / С. Б. Жулидов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. - (Серия 'Special English for universities, colleges'). - ISBN 5-238-01047-8. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389734>
3. Горелова Ю.Н., Заляева Е.О., Нигматуллина А.Ф., Галеева Г.М. International trade [Электронный ресурс] <http://edu.kpfu.ru/enrol/index.php?id=1604>
4. Горелова Ю.Н., Заляева Е.О., Нигматуллина А.Ф., Галеева Г.М. Tourism in Europe (1, 2 семестр) [Электронный ресурс] <http://edu.kpfu.ru/enrol/index.php?id=1612>

3.3. Интернет-ресурсы:

Business dictionary - <http://www.businessdictionary.com/definition/services.html>
English for my job - http://www.englishformyjob.com/ell_hotelindustry.html
English for my job - http://www.englishformyjob.com/ell_foodandbeverage.html
TED talks - <https://www.ted.com/search?q=servicing>
Wikipedia - https://en.wikipedia.org/wiki/Service_%28economics%29

3.4. Информационные технологии:

Для мультимедийного сопровождения курса используется следующее программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows. Номер лицензии: 46908830 США: Редмонд, штат Вашингтон 14
2. Офисные приложения Microsoft Office 2010 Std Номер лицензии: 48497090 США: Редмонд, штат Вашингтон
3. Система распознавания текста: АБВУ Fine Reader Идентификационный номер пользователя: 14*ООО "Аби", 111141, г.Москва, ул.Плеханова, д.15, стр.2
4. Лонгитюд-ЭДК+ Лицензия: 553 ООО «Лонгитюд» 5. IBM SPSS Лицензия: L141224 ЗАО «Прогностические решения»

4. Материально-техническое обеспечение.

1. Общеуниверситетский компьютерный центр обучения и тестирования (403 аудитория, 4 этаж 1 учебного корпуса).
2. Студенческий читальный зал (с компьютеризированными местами и подключением к сети Интернет).

3. Аудитория 206, оборудованная компьютером, проектором и интерактивной доской (2 этаж учебного корпуса №3).
4. Аудитория 108, 111, оборудованные компьютерами с выходом в Интернет и монитором (1 этаж учебного корпуса №3).

**Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине
«Иностранный язык»**

1. Общие положения.

Виды самостоятельной работы студентов в рамках учебного курса.

1. Знакомство с рабочей программой курса, в которой утверждается его объем и главные проблемные положения.
2. Работа с учебниками, рекомендованными преподавателем и выполнение письменных упражнений.
3. Подготовка сообщений в письменном виде.
4. Подготовка презентаций по предложенным темам.
5. Подготовка и участие в деловых играх.
6. Консультации с преподавателем.

2. Планирование и организация самостоятельной работы.

№ п/п	Тема	Литература	Форма контроля
1	The Gerund. «Перспективы развития туризма в России»	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Предъявление сообщений в письменном виде
2	The Infinitive. Создание материала, рекламирующего любое место отдыха по выбору.	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Предъявление сообщений в письменном виде
3	Обобщение материала по теме «Неличные формы глагола».	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Предъявление сообщений в письменном виде
4	Продвижение туристических услуг. Виды рекламы в туризме.	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Предъявление сообщений в письменном виде
5	Презентация тематического парка.	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный	Предъявление презентации

		ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	
6	Сообщение по теме «На что более часто жалуются туристы в России»	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Предъявление сообщений в письменном виде
7	Подготовка к деловой игре "In the Restaurant".	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Участие в игре
8	Презентации на тему "Sustainable tourism": сбор материала, работа с зарубежными источниками.	[Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Предъявление презентации
9	Подготовка презентации по теме: "Things to do in London". Условные предложения.	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Предъявление презентации
10	Complex Object. Подготовка к деловой игре "Promoting a travel tour".	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Участие в игре
11	Подготовка презентации по теме: "Top tourists destinations in Europe".	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Предъявление презентации
12	Выполнение упражнений по теме "Реклама в туризме, сервисе и гостиничном деле".	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с.	Предъявление упражнений в письменном виде

3. Методические рекомендации по выполнению отдельных видов работ

3.1. Работа с текстом по тематике курса

В курсе изучения иностранного языка для самостоятельной работы предлагаются тексты о предпринимательской жизни и особенностях делового мира, содержащие реалии мира бизнеса. Приступая к работе с текстом, выясните источник информации, что поможет определить характер предлагаемого материала.

Порядок работы с текстом:

1. Прочтите заголовок текста, переведите его и постарайтесь подумать об общем содержании и тематической направленности текста.
2. Составьте собственный тематический словарь, повторно прочитайте текст, обдумайте содержание прочитанного.
3. Если текст снабжен предтекстовыми заданиями и вопросами, проработайте эти задания, так как они ориентируют на содержание текста и последующую работу с ним. Особое внимание обратите на лексические единицы, вынесенные перед текстом, внимательно изучите их, выпишите неизвестные для себя с транскрипцией.
4. Прочитайте первый абзац и постарайтесь сформулировать идею текста, обычно, в нем указываются основные проблемы и вопросы, которые будут освещаться далее.
5. Прочтите текст по абзацам, постарайтесь выделить в каждом абзаце ключевое предложение, в котором выражена мысль всего абзаца.
6. Выделите незнакомые слова и словосочетания, выпишите их исходные формы, найдите в словаре значение слов и отдельных элементов словосочетаний, подберите адекватный эквивалент в русском языке.
7. Прочтите текст еще раз и выпишите ключевые слова и словосочетания, составляющие тематическую основу текста (т.е. составьте два блока новых слов и словосочетаний: общеупотребительные и специализированные).
8. При чтении текста обратите внимание на имеющиеся в нем схемы, графики, рисунки, даты, имена собственные, географические названия. Все это помогает сориентироваться в содержании текста, определить его тему и ход изложенных в нем событий или явлений.
9. Определите степень важности абзацев, отмечая те, которые содержат более важную информацию.
10. Разделите текст на смысловые части, подберите название к каждой из них, составьте план текста.

При предъявлении преподавателю результатов работы с текстом необходимо уметь:

- излагать подготовленный материал на английском языке и давать необходимые пояснения;
- отвечать на вопросы преподавателя на английском языке по содержанию текста и давать комментарий к содержащимся в нем грамматическим явлениям на русском языке;
- составить монологическое высказывание на материале текста;
- вести беседу с использованием подлежащих усвоению грамматических структур и речевых клише.

3.2. Подготовка устного сообщения по лексической теме

Устное сообщение, как правило, должно быть подготовлено по завершении изучения определенной лексической темы и представляет собой одну из форм контроля уровня сформированности речевых навыков студента-магистра, его способности воспринимать и сообщать информацию по изученной теме, употреблять новые термины, сочетания и речевые клише в соответствии с темой и логикой построения высказывания.

Порядок подготовки устного сообщения.

1. Приступая к составлению устного сообщения необходимо, прежде всего, повторить содержание изученных базовых текстов, на основе которых должна быть выполнена работа, обращая особое внимание на значение и употребление обязательной рабочей лексики и специальной терминологии, фразеологические обороты и устойчивые словосочетания.

2. Чтобы выполнить работу на более качественном уровне желательно пользоваться дополнительными источниками информации, особенно при составлении профессионально ориентированного сообщения. В этом случае следует составить комментарии к ранее не встречавшимся терминам и выражениям для пояснения их значения другим студентам, а также предоставить студентам список дополнительных источников.

3. Для соблюдения логики высказывания следует предварительно составить план сообщения, в котором должны быть отражены обязательные позиции, рекомендованные преподавателем. Пунктами плана могут быть ключевые фразы из базовых текстов, ориентирующие на содержание основных частей высказывания. Иногда разрешается опираться на заранее составленный русскоязычный письменный план/перевод текста (при слабом уровне подготовки академической группы).

4. Составьте развернутое высказывание по каждому пункту плана. Обращайте особое внимание на фиксированный порядок слов в английском предложении, на употребление грамматических структур и временных форм глаголов, употребление предлогов и артиклей, на согласование времен.

5. Соедините пункты плана в цельное сообщение, используя речевые клише и вводные фразы. Проверьте логичность сообщения.

6. Прочитайте подготовленное сообщение несколько раз, потренируйтесь воспроизвести его по отдельным пунктам плана, а затем в целом (желательно вслух).

При предъявлении преподавателю выполненной работы необходимо делать сообщение без опоры на письменный текст (на английском языке). Во время высказывания преподаватель обращает особое внимание

- на полноту высказывания,
- на употребление изученных по соответствующей лексической теме специальных выражений и терминов,
- на грамотность построения фраз,
- на логичность выводов,
- на умение легко ориентироваться в рамках заданной темы, отвечать на задаваемые вопросы.

3.3. Работа с терминологическим словарем

Владение специализированной лексикой – одна из ключевых целей и одно из базовых умений будущего специалиста. Не менее важны и общенаучные термины, позволяющие развить общую эрудицию студентов. Термины изучаются в системе взаимосвязанных тематических групп в семантическом и контекстуальном аспектах, т.е. необходимо запоминать не только значение того или иного слова или выражения, но и способы их функционирования в специальной литературе.

Порядок работы с терминами.

1. Проверьте по транскрипции в словаре правильность произношения термина и уточните его значение, даже если слово или словосочетание является интернациональным и имеет аналог в русском языке.

2. Классифицируйте изучаемый термин в соответствии с тематической группой определенного раздела специальной дисциплины.

3. Для работы с терминами рекомендуется завести отдельную от рабочей тетрадь-словарь и разделить ее на разделы: Общеупотребительная лексика, устойчивые

словосочетания/фразеологизмы и специализированные термины по разделам / учебным темам.

4. Найдите в тексте предложения, содержащие новые термины, выделите словосочетания с ними, переведите на русский язык.

5. Попробуйте составить собственные предложения с этими терминами.

6. Образуйте производные части речи от основы изучаемого термина с помощью словообразовательных элементов, подберите русские эквиваленты.

7. Подберите слово или выражение на английском языке, сходное по значению с изучаемым термином. Перефразируйте предложение из текста, используя подобранные синонимы.

Результаты работы с терминологическим словарем оцениваются в соответствии со следующими требованиями:

- уметь корректно озвучивать термин,
- знать значение термина и употреблять его в соответствующем контексте,
- формулировать определение термина на английском языке и заменять развернутое определение терминологическим понятием,
- уметь образовывать от данного термина его производные.

3.4. Выполнение письменной контрольной работы.

Письменная контрольная работа является одним из основных видов проверки уровня знаний, умений и навыков иноязычной речевой деятельности. Контрольная работа может выполняться как в аудитории, так и вне ее, и предъявляется строго в установленные преподавателем сроки.

Порядок выполнения письменной контрольной работы.

1. Приступая к выполнению работы необходимо повторить лексический и грамматический материал пройденной темы по конспектам теоретической части практических занятий или специальным справочникам.

2. Внимательно прочитайте формулировки заданий, определите, какие из них наименее сложны и выполняйте их в первую очередь. Следуйте предлагаемым инструкциям. Сохраняйте нумерацию заданий в соответствии с порядком, предложенным в контрольной работе.

3. Если для выполнения задания предлагается образец, то выполнять его следует в строгом соответствии с данным образцом.

4. Если правильность написания отдельных слов вызывает сомнение, проконсультируйтесь со словарем. Старайтесь писать разборчиво и аккуратно.

5. По окончании работы перечитайте материал еще раз и постарайтесь найти возможные ошибки.

При оценке контрольной работы учитывается количество

- грамматических ошибок (включая порядок слов в предложении),
- случаев некорректного употребления слов и выражений (включая предлоги, наречия),
- случаев некорректного правописания.

3.5. Реферирование и аннотирование статей по деловой коммуникации

Реферирование – это краткое точное изложение содержания материала, включающее основные фактические сведения и выводы без дополнительной интерпретации или критических замечаний. Реферативная работа дает возможность установить основное содержание материала и позволяет решить, следует ли обращаться к полному тексту.

Аннотирование – это краткое высказывание (устное или письменное) студента, выражающее его отношение к прочитанному материалу(тексту/статье), а также позицию

автора текста/статьи. Данный вид деятельности позволяет научиться выражать собственное мнение о прочитанном тексте.

Реферирование освещает следующие аспекты содержания исходного материала:

- предмет, тема, цель;
- метод или методологию проведения работы, описанной в материале;
- результаты;
- область применения результатов;
- выводы.

Аннотирование освещает следующие аспекты содержания исходного материала:

- предмет, тема, цель;
- метод или методологию проведения работы, описанной в материале;
- выражение авторской позиции относительно фактов/событий, описанных в статье/тексте;
- Выражение отношения студента к прочитанному тексту, фактам изложенным в нем.

Порядок выполнения реферирования.

1. Определите источник информации, его вид, жанр и какому кругу читателей адресовано издание.
2. Обратите внимание на авторство материала, дополнительную информацию об авторе. Это поможет определить тематику реферируемого материала.
3. Прочтите материал и сформулируйте его главную мысль, которая не должна повторять название материала.
4. Выделите из материала эпизоды, важные для раскрытия идеи.
5. Сгруппируйте фрагменты (факты), содержащие идею материала, которые могут быть использованы для формулирования выводов.
6. Выделите фрагменты, в которых содержатся выводы автора.
7. Изложите итоговый вывод автора. Выскажите свое отношение к информации, содержащейся в материале. Охарактеризуйте степень полезности информации, ее значимости для определенного круга читателей.

Порядок составления аннотации.

1. Определите источник информации, его вид, жанр и какому кругу читателей адресовано издание.
2. Обратите внимание на авторство материала, дополнительную информацию об авторе. Это поможет определить тематику реферируемого материала.
3. Прочтите материал и выделите главную мысль текста/статьи.
4. При составлении аннотации в письменном виде следуйте определенным правилам:
 - Опишите источник информации (Ф.И.О. автора текста/статьи, выходные данные и т.п.),
 - Выделите основную проблему, которой посвящен текст/статья,
 - Опишите отношение автора к данной проблеме (его позицию, мнение),
 - Выразите своё мнение о прочитанном тексте/статье, о проблеме, которой он/она посвящен.

При оценке результатов работы учитывается

- умение лаконично изложить информацию,
- умение сформулировать главную мысль материала в собственной интерпретации,
- корректность употребления специальной терминологии, связующих элементов высказывания и речевых клише,
- знание содержания материала и умение адекватно реагировать на дополнительные вопросы.

Некоторые клише для аннотирования и реферирования:

The author of the text/article is....

Об авторе: famous/well-known (writer/journalist/economist/lawyer, etc.)

We know his books/articles about...

This text/article is devoted to/to the problem of....

The author criticizes/approves... (the position/actions of....)

The author shows/tells about the necessity of...

As for me/I think that...

The main idea of the text is very interesting/important/unimportant for me because...

In conclusion I'd like to say that....

3.6. Подготовка к дифференцированному зачету по 4-му семестру

Требования к зачету

1. Чтение и перевод со словарем текста по специальности объемом 1500 печатных знаков.
2. Анализ грамматических явлений, отмеченных в тексте.
3. Устное сообщение по теме.
4. Перевод карточки с предложениями.

Перечень примерных вопросов:

1. Ситуативное высказывание по теме "Транспорт".
 - a) What is the best way to travel?
 - b) Speak about flying and shipping procedures.
 - c) Speak about the advantages and disadvantages of rail and road travel.
2. Ситуативное высказывание по теме "Управление отелем".
 - a) What are typical facilities at the hotels?
 - b) What are the principles of managing a hotel?
 - c) Speak about a procedure of arranging a hotel reservation for guests.
3. Ситуативное высказывание по теме "Управление рестораном".
 - a) Speak about the organizational structure of a restaurant.
 - b) Speak about types of cuisine and tips of menu preparation.
 - c) Speak about the procedure of serving guests at a restaurant.
4. Ситуативное высказывание по теме "Популярные места для отдыха".
 - a) What are the typical tour destinations?
 - b) Speak about most visited countries' features and attractions.
 - c) Speak on cultures and traditions of a visited country.
5. Ситуативное высказывание по теме "Продвижение туристических услуг".
 - a) Speak on type of promotion techniques in tourism.
 - b) Speak on holiday types and market segments in tourism.
 - c) Speak on tips on promoting a tour through the Internet.
6. Ситуативное высказывание по теме "Реклама в туризме, сервисе и гостиничном деле".
 - a) What are the stages of selling a product in tourism?
 - b) Speak on tips of designing a holiday advertisement.
 - c) What are the key components of an advertising campaign to promote tourist destination?

1. Ситуативное высказывание по теме "Документальное обеспечение"
 - a) What are the basic travel documents when you organize a trip for customers?
 - b) Speak on the procedure of getting a visa.
 - c) Why is it important to take out a travel insurance policy?

2. Ситуативное высказывание по теме "Работа с клиентами"
 - a) What are the qualities necessary for a hotel/restaurant manager dealing with dissatisfied customers?
 - b) Describe typical problems in dealing with customers in the tourism sphere.
 - c) How to deal with complaints?

3. Ситуативное высказывание по теме "Контроль качества предоставляемых услуг".
 - a) What do we mean by "good quality" in tourism?
 - b) Speak on quality assurance methods in service sector.
 - c) Speak on quality management system in service sector.

4. Ситуативное высказывание по теме "Экологические последствия туристической деятельности".
 - a) What are the advantages and disadvantages of globalization?
 - b) What are the impacts of global forces on tourism?
 - c) How can international tourism foster economic development?

5. Ситуативное высказывание по теме "Экологические последствия туристической деятельности".
 - a) How to encourage customers to be sensitive to the environment?
 - b) Speak on the negative impacts of tourism.
 - c) What are the guidelines for low-impact tourism?

6. Ситуативное высказывание по теме "Безопасный туризм".
 - a) What is a sustainable tourism?
 - b) How to realize the sustainability policy?
 - c) What are the key components of safe tourism?

ЛЕКСИЧЕСКИЙ МИНИМУМ К ЗАЧЕТУ

Лексика для общения с гостями

Регистрация

Hello / Good morning / Good evening — Здравствуйте / Доброе утро / Добрый вечер

How can I help you? — Как я могу вам помочь?

Your name and surname, please — Скажите ваше имя и фамилию, пожалуйста.

Did you make your reservation online? — Вы бронировали номер онлайн?

Could I see your passport? — Могу я взглянуть на ваш паспорт?

Could you please fill in this registration form? — Не могли бы вы заполнить регистрационную форму, пожалуйста?

Could you please sign at the bottom of the form? — Не могли бы вы поставить подпись внизу бланка?

Here's your key. Room 110 on the seventh floor — Вот ваш ключ. Комната 110 на седьмом этаже. Надеемся, что вам у нас понравится.

Would you like any help with your luggage? — Вам помочь с багажом?

Breakfast / Dinner is included in your room rate — Завтра / Ужин уже включен в стоимость вашего номера.

Breakfast is served from 7 a.m. till 10 a.m. — Завтрак подается с 7 часов утра до 10 часов утра.

Dinner is served between 6 p.m. and 9.30 p.m. — Ужин подается с 18 часов вечера до 21:30.

Is there anything else I can do for you? — Я могу вам еще чем-нибудь помочь?

Let me know if you need anything else — Дайте мне знать, если вам понадобится еще что-нибудь.

We hope you enjoy your stay — Желаем вам приятного пребывания.

Обслуживание в номере

What can I do for you? — Что я могу для вас сделать?

Is there a problem with your room? — С вашим номером какая-то проблема?

We will send our specialist to help you — Мы отправим к вам в номер нашего специалиста, чтобы исправить проблему.

We will send the maid to help you — Мы отправим к вам в номер в горничную для того, чтобы вам помочь.

We'll deliver your order in 10 minutes — Мы принесем вам заказ в течени 10 минут.

Выезд из гостиницы

Check-out time is 12:00 am — Выезд из гостиницы осуществляется до 12 часов дня.

Are you ready to check out? — Вы готовы выехать?

What room were you in? — В каком номере вы останавливались?

Here's your bill — Вот ваш счет.

How would you like to pay? — Как вы желаете оплатить?

Have you used the minibar? — Вы пользовались мини-баром (в номере)?

I need your room keys, please — Мне нужны ключи от вашего номера, пожалуйста.

Would you like me to call you a taxi? — Заказать для вас такси?

I hope you had an enjoyable stay — Надеюсь, ваше пребывание было приятным.

Goodbye! / Bye! — До свидания!

Уборка номера

Guest: The carpet is dirty — Гость: Ковер грязный

You: I will vacuum the carpet — Вы: Я почищу ковер

Guest: The trash can is full — Гость: Мусорное ведро заполнено

You: I will empty the trash — Вы: Я выброшу мусор

Guest: The bed linen has not been changed for two days — Гость: Постельное белье не меняли уже два дня

You: I will change your sheets — Вы: Я поменяю постельное белье

Guest: I'm a little busy right now — Гость: Я сейчас немного занят

You: I will come back later — Вы: Я зайду позже

Guest: Can we get some new towels? — Гость: Можно нам получить новые полотенца?

You: I will get you some fresh ones right away — Вы: Я сейчас принесу вам свежие полотенца

Guest: Can you leave some more soap/shampoo for us? — Гость: Не могли бы вы положить для нас больше мыла/шампуня?

You: I will make sure to leave some after I'm done cleaning — Вы: Да, я обязательно положу его после уборки

Guest: This lamp/TV/phone/hairdryer does not work — Гость: Эта лампа/телевизор/телефон/фен не работает

You: I will let the management know about this — Я: Я сообщу об этом менеджеру

Полезные термины на английском языке, которые нужно знать, работая в гостиничном бизнесе

Check-in time — час, с наступлением которого возможно заселение в номер

Check-out time — час, до которого необходимо освободить номер в день

Vacancies — свободные номера

No vacancies — свободных номеров нет

Reception / Front desk — ресепшен
Room service — обслуживание номеров
Maid — горничная
Bellboy / Bellman / Porter — портье, коридорный (человек, который помогает нести ваши вещи и показывает номер)
Valet — парковщик (человек, который паркует автомобили клиентов гостиницы)
Luggage / Baggage — багаж
Lobby — вестибюль
Room — гостиничный номер
Elevator — лифт
Stairs/staircase — лестница
Restaurant — ресторан
Canteen — столовая
Bar — бар
Gym — тренажерный зал
Swimming pool — бассейн
Sauna — сауна
Parking lot — парковка, стоянка
Conference room — конференц-зал

Классификация гостиничных номеров на английском языке

- Single room — одноместный номер
- Twin room — двухместный номер с двумя кроватями
- Double room — двухместный номер с одной двуспальной кроватью
- Triple room — трехместный номер
- Quadruple room — четырехместный номер
- Standard room — стандартный номер
- Family room — семейный номер (больше стандартного)
- Balcony room — номер с балконом
- Superior room — номер повышенной комфортности
- Junior suite room — номер «полулюкс»
- Executive suite / Suite senior — номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более комнат

Варианты питания в гостиницах на английском языке

- B&B (bed and breakfast) — вариант питания, когда в стоимость проживания в гостинице включается только завтрак
- HB (half board) — вариант питания, когда в стоимость проживания в гостинице включается завтрак и ужин
- FB (full board) — вариант питания, когда в стоимость проживания в гостинице включается трехразовое питание
- All inclusive — вариант питания, когда всё включено (трехразовое питание, напитки и дополнительное питание)

4. Система контроля самостоятельной работы.

4.1. Формы контроля и самоконтроля.

1. Собеседование по знанию материала программы курса в соответствии с графиком контроля.
2. Выполнение и последующее представление на проверку упражнений, сообщений и презентаций.

4.2. Критерии оценивания устных ответов и письменных работ

4.2. 1. Критерии оценивания устных ответов.

Уровень знаний определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень практических умений владения деловым языком.

Оценка «хорошо» - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» - студент показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос.

4.2. Критерии оценивания тестов.

Решение заданий в тестовой форме проводится в течение изучения дисциплины. Преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, и теоретические источники для подготовки.

Каждому студенту отводится на тестирование время, соответствующее количеству тестовых заданий. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Шкала оценивания при тестировании:

«отлично» - 90-100% правильных ответов;

«хорошо» - 75-89% правильных ответов;

«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов;