

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 16.06.2026 22:08:33
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.03.01 Иностранный язык профессионального общения
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки/специальности)

«Гостиничное дело»
(наименование образовательной программы)

Очная/заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора - 2026

Санкт-Петербург

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

старший преподаватель кафедры иностранных языков Миронова А.И.

Заведующий кафедрой:

Дельва Анастасия Евгеньевна, кандидат культурологии, доцент, заведующий кафедрой иностранных языков

Рабочая программа дисциплины Б1.О.03.01 Иностранный язык профессионального общения одобрена на заседании кафедры иностранных языков факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 9 апреля 2026 г. № 5.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.О.03.01 Иностранный язык профессионального общения обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции	Наименование Компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК-4.4	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.	УК-4.4 З-1 Знает особенности научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языках. УК-4.4 У-1 Умеет создавать и корректировать такие тексты в профессиональной сфере.
			УК-4.5	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.	УК-4.5 З-1 Знает нормы русского и иностранных языков, применяемые в профессиональном общении. УК-4.5 У-1 Умеет вести деловую переписку и использовать языковые средства для достижения целей.

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы (пятый семестр 5 з.е., шестой семестр 5 з.е.) /180 академических часов (пятый семестр 72 ак.ч., шестой семестр 108 ак.ч.).

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

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.

Практические занятия организуются по группам в виде практических занятий в диалоговом режиме. Общий объем дисциплины - 180 академических часов, их них контактная работа – 74ч, самостоятельная работа – 75ч.

Программой предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 70 академических часа. В рамках самостоятельной работы по предмету Иностранный язык профессионального общения студенты изучают лексико-грамматический материал и отрабатывают коммуникативные навыки в целях подготовки к устному опросу и тестированию промежуточного контроля. В качестве основного инструмента они выполняют профессионально-ориентированные и общезыковые задания в дистанционном курсе МУДЛ (работают с аудио- и видеоматериалами, выполняют лексико-грамматические упражнения, участвуют в дискуссиях на иностранном языке), а также готовятся к проектным презентациям.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.03.01 Иностранный язык профессионального общения входит в состав дисциплин базовой части блока Б1 «Дисциплины (модули)» по направлению 43.03.03 “Гостиничное дело” и изучается в 5-6 семестрах.

Для освоения дисциплины Б1.О.03.01 Иностранный язык профессионального общения обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения учебного предмета Б1.О.03.ДВ.01.01 Иностранный язык (базовый курс)..

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). Общая трудоемкость дисциплины позволяет достичь уровня В2(пороговый уровень) по окончании курса.

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

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является

- 5 семестр - зачет;
- 6 семестр - экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

3 курс пятый семестр

	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарско го типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	Ко нтр оль	СРкр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Маркетинг. Marketing.	14	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	8	УО, Э
Тема 2	Реклама в гостиничном бизнесе. Advertising of hotel business.	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	КС, Т
Тема 3	Гостиничный бизнес и персонал. Hotel business and staff.	8	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	УО, Э
Тема 4	Гостиничный этикет. Дресс-код. Манеры. Разговоры по телефону. Бизнес культура. Hotel etiquette. Dress code. Manners. Telephoning. Business culture.	10	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	4	КС, Т
Тема 5	Типы гостиниц. Гостиничные номера. Оснащение гостиничных номеров. Types of hotels. Hotel rooms. Hotel facilities.	10	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	4	УО, Э
Тема 6	Бронирование номеров. Получение информации. Making a hotel reservation.	10	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	4	КС, Т

	Getting information.													
Тема 7	Регистрация и размещение в гостинице. Checking-in to a hotel.	10	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	4	УО, Э
Промежуточная аттестация		4								4				зачет
Итого		72				36				4			32	

3 курс шестой семестр

Тема 8	Правила проживания в отеле. Обслуживание номеров. At the hotel. Hotel rules. Room service.	16	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8	УО, Э
Тема 9	Проблемы проживания. Решение спорных вопросов. Причины конфликтов. Советы для разрешения конфликтов. Problems of accommodation. Handling conflicts. Conflict reasons. Tips for managing conflicts.	16	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8	КС, Т
Тема 10	Организация питания и досуга. Помощь в организации. Catering and leisure activities. Offering help.	20	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10	УО, Э
Тема 11	Выезд из гостиницы. Checking-out of a hotel.	15	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	9	КС, Т
Тема 12	Деловая корреспонденция. Деловая переписка. Типы деловых писем. Business correspondence. Business writing. Types of Business letters.	12	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	УО, Э
Промежуточная аттестация		29								9				экзамен
Итого		108				36		2		9	18		43	

Заочная форма обучения

3 курс пятый семестр

	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарско го типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	Ко нтр оль	СРкр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Маркетинг. Marketing.	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9	УО, Э
Тема 2	Реклама в гостиничном бизнесе. Advertising of hotel business.	11	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10	КС, Т
Тема 3	Гостиничный бизнес и персонал. Hotel business and staff.	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9	УО, Э
Тема 4	Гостиничный этикет. Дресс-код. Манеры. Разговоры по телефону. Бизнес культура. Hotel etiquette. Dress code. Manners. Telephoning. Business culture.	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9	КС, Т
Тема 5	Типы гостиниц. Гостиничные номера. Оснащение гостиничных номеров. Types of hotels. Hotel rooms. Hotel facilities.	11	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9	УО, Э
Тема 6	Бронирование номеров. Получение информации. Making a hotel reservation.	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	КС, Т

	Getting information.													
Тема 7	Регистрация и размещение в гостинице. Checking-in to a hotel.	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8	УО, Э
Промежуточная аттестация												13		зачет
Итого		180				16	2					13		149

3 курс шестой семестр

Тема 8	Правила проживания в отеле. Обслуживание номеров. At the hotel. Hotel rules. Room service.	19	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	17	УО, Э
Тема 9	Проблемы проживания. Решение спорных вопросов. Причины конфликтов. Советы для разрешения конфликтов. Problems of accommodation. Handling conflicts. Conflict reasons. Tips for managing conflicts.	19	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	17	КС, Т
Тема 10	Организация питания и досуга. Помощь в организации. Catering and leisure activities. Offering help.	19	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	17	УО, Э
Тема 11	Выезд из гостиницы. Checking-out of a hotel.	20	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	19	КС, Т
Тема 12	Деловая корреспонденция. Деловая переписка. Типы деловых писем. Business correspondence. Business writing. Types of Business letters.	20	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	19	УО, Э
Промежуточная аттестация		11							2	9			0	экзамен
Итого		108				8	0	0	2	9	0	0	89	

Используемые сокращения:

Л - лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ - видео лекции.

ЛР - лабораторные работы.

ПЗ - практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК - индивидуальные консультации.

КСР - контроль самостоятельной работы

КЭ - консультации перед экзаменом

Каттэк - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр - самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк - самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР - самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

Т - тестирование.

ПКЗ - практические контрольные задания.

ПИЗ - профессионально-исследовательские задания.

УО - устный опрос

КС - кейс (презентация)

Д – диспут

Э – эссе

Т – тестовое задание

В процессе обучения на практических занятиях применяются следующие интерактивные формы:

Работа в малых группах для решения коммуникативных задач и подготовки совместных проектов.

Парная отработка диалогов (спарринг-партнерство) для развития навыков спонтанного общения.

Ролевые игры, направленные на моделирование реальных ситуаций в бытовой и профессиональной среде.

В рамках дистанционного курса МУДЛ интерактивная работа организована через:

Выполнение заданий в виртуальных парах и малых группах.

Участие в асинхронных и синхронных дискуссиях на учебных форумах и в чатах.

Прохождение интерактивных тренажеров и тестов с мгновенной автоматической проверкой.

Комментирование и рецензирование выполненных письменных работ.

Совместную работу над проектами и глоссариями.

Темы 1-12 могут быть освоены с применением ЭО и ДОТ с контролем в системе электронного обучения Академии.

3.2. Содержание дисциплины

3 курс, 5 семестр

Тема 1. Маркетинг (УК-4.4, УК-4.5)

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».

Грамматика: Видовременная структура английского языка. Present Simple and Present Continuous

Тема 2. Реклама в гостиничном бизнесе (УК-4.4, УК-4.5)

Реклама в сфере гостиничного бизнеса. Предоставление информации, создание потребительского приоритета. Рекомендации. Составление рекламы гостиницы.

Грамматика: Видовременная структура английского языка. Present Perfect and Present Perfect Continuous

Тема 3. Гостиничный бизнес и персонал (УК-4.4, УК-4.5)

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.

Грамматика: Видовременная структура английского языка. Past Simple and Present Perfect

Тема 4. Гостиничный этикет. Дресс-код. Манеры. Разговоры по телефону. Бизнес культура (УК-4.4, УК-4.5)

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.

Грамматика: Видовременная структура английского языка. Past Simple and Past Continuous

Тема 5. Типы гостиниц. Гостиничные номера. Оснащение гостиничных номеров (УК-4.4, УК-4.5)

Типы гостиниц. Характеристика гостиниц. Количество и категории гостиничных номеров, их оснащение в зависимости от типа гостиницы. Предоставляемые услуги. Описание гостиниц разного типа.

Грамматика: Видовременная структура английского языка. Past Perfect and Past Perfect Continuous

Тема 6. Бронирование номеров. Получение информации (УК-4.4, УК-4.5)

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.

Грамматика: Видовременная структура английского языка. Future Simple, Future Continuous, Future Perfect and Future Perfect Continuous

Тема 7. Регистрация и размещение в гостинице (УК-4.4, УК-4.5)

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.

Грамматика: Видовременная структура английского языка. Конструкции выражения будущего времени: to be going to, be about to, be on the point of, be due to etc.

3 курс, 6 семестр

Тема 8. Правила проживания в отеле. Обслуживание номеров (УК-4.4, УК-4.5)

Правила проживания в отеле. Обслуживание номеров. Чтение и обсуждение профессионально ориентированных текстов. Монологическое высказывание по теме.

Грамматика: Active and Passive Voice

Тема 9. Проблемы проживания. Решение спорных вопросов. Причины конфликтов. Советы для разрешения конфликтов (УК-4.4, УК-4.5)

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.

Грамматика: Модальные глаголы и их эквиваленты.

Тема 10. Организация питания и досуга. Помощь в организации (УК-4.4, УК-4.5)

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.

Грамматика: Правила согласования времен. Перевод из прямой речи в косвенную.

Тема 11. Выезд из гостиницы (УК-4.4, УК-4.5)

Выезд из гостиницы. Порядок оплаты оказанных услуг. Чтение и обсуждение профессионально ориентированных текстов. Составление и драматизация диалогов по теме.

Грамматика: Прилагательные. Степени сравнения прилагательных и наречий.

Тема 12. Деловая корреспонденция. Деловая переписка. Типы деловых писем (УК-4.4, УК-4.5)

Деловая корреспонденция. Деловая переписка. Типы деловых писем. Правила оформления деловых писем. Клише по оформлению деловых писем. Перевод деловых писем. Написание деловых писем.

Грамматика: Условные типы предложений в английском языке. Смешанные типы условных предложений.

Разговорные темы включают в себя следующие категории: изучаемые в аудитории узкоспециальные; изучаемые самостоятельно, в том числе, в системе СДО, общие профессионально-ориентированные, и изучаемые в виде компенсирующих заданий общие деловые. Грамматические темы включают в себя две категории: основная грамматика (major) и дополнительная грамматика (minor). Категория дополнительная грамматика выносится на самостоятельное изучение.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.03.01 Иностранный язык профессионального общения в сфере гостиничного дела входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее - ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа - это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 - вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 - утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок.

	обоснованный ответ	2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.
--	--------------------	---	---

Задание на аудирование с интегрированным ответом	Прослушайте аудио/видеофрагмент и выполните задания к нему.	1. Внимательно прослушайте аудио/видеофрагмент. 2. Определите основную идею и ключевые детали. 3. Выполните следующие задания (напр., ответьте на вопросы, заполните пропуски в тексте, выберите верные утверждения).	1. Правильность понимания основной темы. 2. Точность извлечения запрашиваемой информации (дат, имен, фактов). 3. Правильность выполнения сопутствующих заданий.
Задание на письменную речь (продуктивное)	Напишите электронное письмо/эссе/отзыв на тему... Объем: X-X слов.	1. Внимательно прочтите задание и определите тип текста, аудиторию и цель. 2. Составьте план. 3. Напишите текст, соблюдая структуру и нормы вежливости. 4. Проверьте текст на наличие грамматических и лексических ошибок.	1. Соответствие заданию (раскрытие темы, жанр, объем). 2. Логичность и структурированность изложения. 3. Лексическое разнообразие и грамматическая правильность. 4. Орфография и пунктуация.
Задание на устную речь (аудиозапись)	Запишите аудиоответ (монолог/диалог) на тему... Длительность: X-X секунд.	1. Ознакомьтесь с темой/вопросами для обсуждения. 2. Составьте краткий план или тезисы. 3. Запишите аудиосообщение, используя микрофон. 4. Прослушайте запись перед отправкой.	1. Решение коммуникативной задачи (полнота раскрытия темы). 2. Беглость речи и произношение. 3. Лексико-грамматическое оформление речи. 4. Соблюдение регламента.
Интерактивное задание (Форум/Чат)	Оставьте комментарий на форуме на тему... и ответьте однокурсникам.	1. Ознакомьтесь с темой обсуждения и комментариями других студентов. 2. Напишите свой развернутый комментарий, аргументируя свою позицию. 3. Ответьте на комментарии однокурсников, чтобы поддержать дискуссию.	1. Содержательность и аргументированность первоначального комментария. 2. Качество и релевантность ответов однокурсникам. 3. Соблюдение сетевого этикета и языковых норм.
Задание на установление соответствия с прослушиванием/чтением	Прослушайте диалоги и соотнесите их с подходящими темами/местами действия.	1. Прослушайте каждый диалог, обращая внимание на ключевые слова и общий контекст. 2. Прочтите список тем/мест. 3. Для каждого диалога выберите наиболее подходящий вариант из списка.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия.
Задание на заполнение пропусков в тексте (Cloze Test)	Прочитайте текст и заполните пропуски подходящими по смыслу словами из предложенного списка (или без него).	1. Внимательно прочитайте весь текст, чтобы понять общий смысл. 2. Для каждого пропуска определите, какая часть речи нужна (сущ., глагол, прил. и т.д.). 3. Выберите из списка или подберите самостоятельно слово,	1. Правильность выбора слова с точки зрения смысла. 2. Грамматическая правильность формы слова (время, число, падеж и т.д.).

		подходящее по смыслу и грамматике. 4. Перечитайте текст с вставленными словами для проверки.	
Задание комбинированного типа с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите краткие аргументы на английском языке, обосновывающие ваш выбор.	1. Выбрать один верный ответ из предложенных. 2. Сформулировать письменно 1-2 аргумента, основанных на тексте. 3. Записать номер ответа и свои аргументы.	1. Правильность выбранного варианта. 2. Корректность и уместность аргументов, их связь с текстом. 3. Языковая правильность формулировок.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

УО - устный опрос, Т – тестовое задание, КС- кейс (презентация), эссе.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек)

Вопросы для проведения устного опроса:

Тема 1 УК-4.4, УК-4.5

1. What is the main purpose of marketing for a hotel or restaurant?
2. Why is it important for a business to know its "target audience"?
3. How can friendly and helpful staff be good for marketing?
4. What kind of information should a good hotel website have?
5. Why do many restaurants and hotels have pages on social media like Instagram or Facebook?
6. What is one example of a special offer a hotel could use to attract guests?
7. Why are online reviews from customers so important for a hospitality business?
8. How can a clean and comfortable room be a form of marketing?
9. What is one thing a restaurant can do to make customers want to return?
10. Imagine a guest has a bad experience. Why is it important to solve their problem quickly?

Тема 3 УК-4.4, УК-4.5

1. What are the main duties of a hotel receptionist when a guest arrives?
2. Why is it important for all hotel staff to be friendly and polite to guests?
3. What does the housekeeping department do to prepare a room for a new guest?
4. Imagine a guest calls the reception and says, "My room is too cold." What should the staff do?
5. Why is it important for the front desk to have a good system for taking reservations?
6. What kind of information should a guest find in their hotel room?
7. How can a concierge help a guest who is new to the city?
8. Why must the staff in a hotel restaurant work closely with the kitchen team?
9. What is one problem that can happen in a hotel, and how can the staff solve it?
10. Why is teamwork important between different departments in a hotel?

Тема 5 УК-4.4, УК-4.5

1. What is the main difference between a budget hotel and a luxury hotel?

2. A resort hotel is usually located in a vacation area. What facilities might a resort have that a city hotel might not?
3. What are three different types of rooms a guest can book in a hotel?
4. What is usually inside a standard hotel room for a guest to use?
5. Why would a family with young children want to book a suite instead of a single room?
6. What facilities in a hotel are often shared by all guests? Name three.
7. Why is a 24-hour front desk an important facility for any hotel?
8. Imagine a business traveler. What two hotel facilities would be most important for them?
9. What does "All-Inclusive" mean at a resort hotel?
10. Why is it important for a hotel website to have clear photos of its rooms and facilities?

Тема 7 УК-4.4, УК-4.5

1. What are the three most important things a receptionist needs from a guest during check-in?
2. Why is it important for the receptionist to smile and greet a guest warmly when they arrive?
3. What information does a guest usually write on a registration card?
4. Why does the receptionist need to see a guest's passport or ID?
5. What are two important things the receptionist should explain to the guest after giving them the room key?
6. What should a receptionist do if a guest's room is not ready at the standard check-in time?
7. Why is it important to confirm how many nights a guest is staying during check-in?
8. What does the receptionist need to do with the guest's credit card during check-in?
9. What are two questions a guest might ask the receptionist during the check-in process?
10. What is the main goal of the check-in process for both the guest and the hotel?

Тема 8 УК-4.4, УК-4.5

1. Why do most hotels have a check-out time, like 11:00 AM?
2. What are two important rules about safety that guests should follow in a hotel?
3. Why is it important for guests to be quiet in the hotel corridors, especially at night?
4. What is room service and what can a guest usually order from it?
5. What should a guest do if they want to order breakfast from room service?
6. Where can a guest usually find a list of the hotel's rules?
7. Why are guests often not allowed to smoke in hotel rooms?
8. What should a guest do with their room service tray after they finish eating?
9. Why is it important for the hotel to have rules about who can visit a guest's room?
10. What information should a guest tell room service when they call to order food?

Тема 10 УК-4.4, УК-4.5

1. What is the main difference between a restaurant and a catering service?
2. What are two examples of leisure activities a hotel might offer to its guests?
3. What are two polite phrases you can use to offer help to a guest?
4. Why is it important for a hotel to have a swimming pool or a fitness center?
5. A guest looks lost in the hotel lobby. What do you say and do?
6. What kind of food and drinks might a hotel provide for a business meeting?
7. A guest asks, "What can I do here this afternoon?" What are two activities you can suggest?
8. Why is it important to smile when you offer help to a guest?
9. What information should you give a guest who asks about the timing of the hotel's leisure facilities? (For example, the pool or gym)
10. How can good catering and fun leisure activities make a guest's stay better?

Тема 12 УК-4.4, УК-4.5

1. Why is it important to use clear and simple language in hotel business letters?
2. What is the main purpose of writing a "confirmation letter" to a guest?
3. What are two important things to check for in any business email before you send it?
4. What information should you include when you write a "thank you letter" to a customer?
5. Why is it important to be polite in all business writing, even when you are complaining?
6. What is the difference between writing an email to a friend and writing a business email to a guest?
7. When should a hotel send a "reservation confirmation letter" to a guest?
8. What is a "subject line" in an email and why is it important?
9. If a guest sends a complaint letter, what is the first thing you should do when you reply?
10. What are two types of letters a hotel might send to a travel agency?

Tema 2

1. Our Hotel's Best Feature: Choose one great feature of a hotel (e.g., the swimming pool, the restaurant, the friendly staff) and create a simple poster to advertise it.
2. A Poster for Our Hotel: Design a poster for a imaginary hotel. Explain what pictures you would use, what words you would write, and why.
3. Using Social Media: A Simple Plan: Choose one social media platform (Instagram or Facebook) and explain what kind of photos and short messages a hotel should post.
4. A Special Offer for Families: Create a special offer or promotion to attract families with children to your hotel. Explain your offer and how it is good for families.
5. Why Good Photos are Important: Show 2 or 3 examples of good and bad hotel photos. Explain why the good photos make you want to visit the hotel.

Tema 4

1. Advertising to Different Guests: Compare how you would advertise a city hotel to a business traveler and a beach resort to a family.
2. Our Hotel's Website Homepage: Draw or describe a simple homepage for a hotel website. What are the 3 most important things a guest needs to see first?
3. A "Thank You" to Our Guests: Explain how positive guest reviews can be used as advertising. Show examples of how to use a good review on a website or social media.
4. A Radio Advertisement Script: Write a very short script (30 seconds) for a radio ad for a hotel. Practice reading it to the class.
5. My Favorite Hotel Ad: Find one advertisement for a hotel that you like. Show it to the class and explain in simple terms why you think it is effective.

Tema 6

1. The Perfect Welcome: Answering a Phone Call
Show how to answer the phone professionally at a hotel. Practice taking a simple reservation and asking for key information (name, dates, room type).
2. Understanding a Reservation Form
Show a simple reservation form and explain what information is needed in each section (e.g., guest name, check-in/out dates, room type, number of guests).
3. A Guide to Our Hotel's Room Types
Create a simple presentation showing different room types in a hotel (e.g., single, double, suite). Explain the difference between them and who each room is best for.
4. Answering Common Guest Questions
Role-play answering the five most common questions guests ask before booking (e.g., "What is your Wi-Fi password?", "Do you have a swimming pool?", "What is the price?").
5. How to Make an Online Reservation
Do a simple, step-by-step demonstration showing how a guest makes a booking on a hotel website. Explain what happens on each screen.

Tema 9

1. Explaining Hotel Rates and Seasons
Create a simple chart showing different prices for high season and low season. Explain why prices change and what is included in the rate.
2. Confirming a Reservation
Show how to write a short and simple reservation confirmation email. Point out the most important information that must be in the email.
3. Our Hotel's Facilities: An Information Guide
Create a simple brochure or poster listing the hotel's main facilities (pool, gym, restaurant). Explain the opening hours and location of each one.
4. Handling a Special Request
Role-play a situation where a guest makes a special request during a reservation (e.g., "I want a quiet room," "I need an extra bed," "It is my birthday."). Show how to respond.
5. Checking Information: Before a Guest Arrives
Explain the process of checking a reservation details one day before the guest arrives. Why is it important to check for special requests or errors?

Tema 11

1. The Perfect Goodbye: A Check-Out Role-Play
Perform a short role-play between a receptionist and a guest. Show the steps of a friendly and efficient check-out, from the guest arriving at the desk to saying goodbye.

2. Understanding the Hotel Bill

Create a simple, sample hotel bill. Explain the different charges on it (e.g., room rate, restaurant charges, mini-bar) and how to explain them clearly to a guest.

3. Answering Common Check-Out Questions

Prepare answers for the most common questions guests ask at check-out. For example: "Can I leave my luggage for a few hours?" "Can I get a copy of my bill?" "What is this charge for?"

4. Our Check-Out Procedure: A Step-by-Step Guide

Create a simple poster or slide show that lists the 5 most important steps for a receptionist to follow during check-out (e.g., greet guest, retrieve bill, process payment, ask about stay, say goodbye).

5. Handling a Problem at Check-Out

Role-play a situation where a guest is unhappy with a charge on their bill. Show how the receptionist should stay calm, listen, check the information, and find a solution.

Темы эссе

Тема 1

1. The Customer is King: Analyzing the Fundamental Importance of the "Target Audience"

Essay Focus: This essay should explore why identifying a target audience is the cornerstone of any successful marketing strategy. Students can explain the concept, discuss methods for defining a target audience (e.g., demographics, psychographics), and use a real-world example to illustrate how a company's marketing (from product development to advertising) is shaped by its understanding of a specific customer group.

2. From Billboards to TikTok: The Evolution of Advertising Channels

Essay Focus: This topic asks students to trace how marketing channels have changed over time. The essay could compare traditional media (TV, radio, print) with digital media (social media, influencer marketing, SEO). A strong essay would not just list the channels but also analyze the advantages and disadvantages of each and discuss how the shift has changed the relationship between brands and consumers.

3. Building a Brand: More Than Just a Logo

Essay Focus: This essay should delve into the concept of brand identity. Students should move beyond the visual elements (logo, colors) to discuss components like brand voice, values, and personality. The essay can analyze how a consistent brand identity builds customer loyalty and trust, using a well-known company as a case study to show these elements in action.

4. The Double-Edged Sword: Social Media as a Modern Marketing Tool

Essay Focus: Here, students can critically evaluate the role of social media in marketing. The essay should cover the powerful benefits (e.g., low cost, high engagement, direct customer contact, viral potential) but also address the significant challenges and risks (e.g., the need for constant content, negative comments going viral, "cancel culture," and algorithm changes).

5. The Ethical Marketer: Balancing Profit and Responsibility

Essay Focus: This topic encourages critical thinking about ethics in marketing. Students can explore ethical dilemmas such as the use of consumer data, marketing to vulnerable populations (e.g., children), the problem of "greenwashing" (false environmental claims), and the promotion of unrealistic body images. The essay should argue for why ethical considerations are essential for long-term brand health and public perception.

Тема 3

The Frontline of Hospitality: Why the Front Desk is the Hotel's Most Important Department

Essay Focus: Argue for the critical role of the front desk staff. The essay should explore how they create the first and last impression, handle a wide range of guest requests, solve problems in real-time, and essentially act as the "face" of the hotel. Discuss how their performance directly impacts guest satisfaction, online reviews, and the hotel's overall reputation.

2. Beyond a Clean Room: The Multifaceted Role of the Housekeeping Department

Essay Focus: Move beyond the basic perception of cleaning. This essay should analyze the housekeeping department's vital roles in maintenance (reporting issues), security (reporting suspicious items), inventory control (linens, amenities), and ensuring consistent quality standards. Argue that housekeepers are "silent guardians" of the guest experience and the hotel's physical asset.

3. Culture vs. Policy: How a Hotel's Internal Culture Directly Impacts the Guest Experience

Essay Focus: Explore the connection between staff treatment and guest treatment. The essay should analyze how a positive internal culture—built on respect, empowerment, and good training—fosters employee satisfaction, which in turn leads to more genuine and proactive guest service. Conversely, discuss how a toxic culture leads to high staff turnover and poor guest reviews.

4. **The Human Touch in a Digital Age: Balancing Technology with Personalized Service in Hotels**
Essay Focus: Examine the modern challenge of integrating technology (online check-in, apps, smart rooms) while maintaining the essence of hospitality. The essay should discuss what tasks are made more efficient by technology and, crucially, where the human touch remains irreplaceable. Argue for a model where technology handles transactions, freeing up staff to focus on personal interactions and creating memorable moments.

5. **From Service to Storytelling: The Evolution of the Modern Hotel Staff Member**

Essay Focus: Discuss how the role of hotel staff has evolved from simply providing a service to creating an experience. Analyze the growing importance of roles like the Concierge as an "experience curator," and how all staff are now brand ambassadors who tell the hotel's story through their knowledge, recommendations, and personal interactions. Contrast this with the more transactional model of the past.

Tema 5

1. **Hotel Staff Roles and Guest Experience**

How do different hotel staff positions (reception, housekeeping, concierge) directly impact guest satisfaction and loyalty?

2. **Types of Hotels and Their Target Guests**

Compare different hotel categories (luxury, budget, boutique, resort) and the specific guest needs each aims to meet.

3. **Hotel Room Design and Function**

How do room types (single, suite, accessible) and their amenities influence guest comfort and the hotel's reputation?

4. **Hotel Facilities as Competitive Advantages**

Analyze how facilities like pools, spas, and business centers help hotels attract and retain different types of guests.

5. **Staff Training Across Hotel Types**

Why should staff training differ between hotel categories, and how does it align with guest expectations in each segment?

Tema 7

1. **The Importance of the First Impression:** Analyze how the check-in process sets the tone for a guest's entire stay and its impact on guest satisfaction.

2. **Technology vs. Human Touch:** Compare the advantages and disadvantages of self-service kiosks and automated check-in versus the traditional front desk experience.

3. **The Role of Communication:** Discuss the essential verbal and non-verbal communication skills a receptionist must use to ensure an efficient and welcoming check-in.

4. **Handling Special Requests:** Examine the procedures for managing special requests during check-in (e.g., late checkout, room preferences) and their importance for personalized service.

5. **Problem-Solving at the Front Desk:** Explore common check-in challenges (e.g., overbooking, missing reservations) and effective strategies for resolving them while maintaining guest relations.

Tema 8

1. **The Purpose and Perception of Hotel Rules:** Analyze the primary reasons hotels implement specific rules (e.g., quiet hours, pool safety, no smoking) and discuss how these rules can be communicated to guests to feel like protective guidelines rather than restrictive policies.

2. **Room Service as a Premium Experience:** Argue whether room service is an essential luxury that defines a high-quality hotel or an outdated amenity in the age of food delivery apps. Discuss what modern room service must offer to remain relevant.

3. **Balancing Safety and Hospitality:** Examine the critical role of security rules (e.g., key card access, visitor policies) in a hotel. Discuss how these necessary rules can be enforced while maintaining a welcoming and trusting atmosphere for guests.

4. **The Operational Anatomy of Room Service:** Trace the journey of a single room service order from the phone call to delivery. Analyze the challenges and coordination required between the kitchen, service staff, and front desk to ensure efficiency and quality.

5. **Sustainability and Hotel Rules:** Explore how hotels are integrating environmental sustainability into their rules and services. Discuss the effectiveness of initiatives like optional towel laundering, waste reduction policies, and sourcing local products for room service.

Tema 10

1. **The Unwritten Rules of Guest Etiquette:** Move beyond official policies to discuss the unwritten social contract between guests and the hotel. Analyze how guest behavior (e.g., noise levels, treatment of staff) impacts the experience of others and the hotel's environment.

2. Profitability vs. Perceived Value in Room Service: Investigate the economic challenges of operating a room service department. Discuss strategies hotels use to make it profitable (e.g., high markup, limited menus) and how this affects the value perceived by the guest.
3. Handling Rule Violations: A Diplomatic Approach: Develop a framework for hotel staff to effectively and professionally address guest violations of hotel rules. Discuss the importance of communication, empathy, and conflict resolution skills in preserving the guest relationship.
4. The Evolution of Room Service: From Formal Trolleys to Digital Convenience: Analyze how room service has evolved over the decades. Discuss the impact of technology, such as in-room tablets and mobile ordering, on the speed, presentation, and variety of room service offerings.
5. Creating a Home Away From Home vs. Maintaining Operational Order: Write an essay on the inherent tension between creating a relaxed, personal environment for guests and the necessity of having rules to ensure safety, cleanliness, and order for all. Where should the balance lie?

Тема 12

1. The Importance of Professional Communication: Why Business Writing Matters in the Corporate World

Focus: Discuss how clear, concise, and professional writing enhances credibility, avoids misunderstandings, and fosters positive business relationships.

2. Formal vs. Informal Tone: Striking the Right Balance in Business Letters

Focus: Analyze the differences between formal and informal business writing and provide guidelines for choosing the appropriate tone based on the audience and purpose.

3. The Anatomy of a Business Letter: Essential Components and Their Functions

Focus: Break down the key parts of a formal business letter (e.g., letterhead, salutation, body, closing) and explain the role each plays in effective communication.

4. Types of Business Letters: A Guide to Common Formats and Their Uses

Focus: Explore various types of business letters, such as inquiry letters, complaint letters, sales letters, and cover letters, including their structure and typical scenarios for use.

5. Persuasion in Business Writing: Crafting Compulsive Sales and Marketing Letters

Focus: Examine the techniques used to persuade readers in sales and marketing letters, such as emotional appeals, logical arguments, and clear calls to action.

Тестовые задания

Тема2

Fill in the blanks with the correct word from the word bank below.

Word Bank:

target audience, website, social media, special offer, facilities, online, reputation, photos, brand, location

A good advertising plan is very important for a hotel. First, the hotel must know its (1) _____. Are they families, business travelers, or tourists? The hotel's (2) _____, like its logo and name, must be clear in all ads. Beautiful (3) _____ of the rooms, pool, and restaurant are essential because they show guests what to expect.

Many guests search for hotels (4) _____, so a modern and easy-to-use (5) _____ is necessary. Hotels also use (6) _____, like Instagram and Facebook, to share news and talk to customers. A (7) _____, like a free breakfast or a discount, can attract more guests. It is also important to advertise the hotel's (8) _____, such as the gym, spa, or free Wi-Fi. The hotel's (9) _____ near the beach or airport is another key point to mention. Finally, a good (10) _____ with positive reviews is the best advertisement of all.

Тема4

Read the text and answer the questions:

Hotel Etiquette: Dress Code, Manners, Telephoning, and Business Culture

Working in a hotel means you are always the face of the company. Good etiquette is very important to create a professional image and make guests feel welcome.

Dress Code

All staff must follow the hotel's dress code. This usually means wearing a clean and ironed uniform.

Your shoes should be clean and comfortable. Hair should be neat, and for many positions, it should be tied back. Good personal hygiene is essential.

Manners

Always be polite and friendly. Use formal greetings like "Good morning, sir," or "Good evening,

madam." Remember to smile. You should always use words like "please," "thank you," and "you're welcome." Never argue with a guest. If a guest is angry, listen carefully and stay calm.

Telephoning

When you answer the phone, speak clearly and politely. Start with the hotel name, your name, and a greeting. For example: "Good afternoon, Grand Hotel, Maria speaking. How may I help you?" Listen without interrupting and always repeat important information, like a room number or a time, to confirm it is correct.

Business Culture

The hotel business culture is about teamwork. You must work well with your colleagues from all departments, like housekeeping and the kitchen. Always be on time for your shift. Respect your managers and follow the hotel's procedures. A positive attitude helps everyone.

Comprehension Questions

Part 1: Short Answer

1. Why is good etiquette important for hotel staff?
2. What are two important things about a hotel dress code?
3. What are three polite words you should always use with guests?
4. What should you do if a guest is angry?
5. What four things should you say when you answer the hotel phone?

Part 2: True or False

6. True or False: It is not important to have clean shoes.
7. True or False: You should interrupt a guest if you know the answer.
8. True or False: Teamwork is an important part of hotel business culture.
9. True or False: You should only be polite to the guests, not your colleagues.
10. True or False: When answering the phone, you should say the hotel's name and your name.

Tema6

Fill in the blanks with the correct word from the word bank below.

Word Bank:

availability, reservation, dates, check-in, information, credit card, facilities, confirmation, single, view

Maria is a receptionist at the "Seaside Hotel." A guest calls to make a (1) _____.

Receptionist: "Good morning, Seaside Hotel. How can I help you?"

Guest: "Hello, I'd like some (2) _____ about your rooms. Do you have a double room available next weekend?"

Receptionist: "Certainly, sir. Let me check the (3) _____ for those (4) _____.

For which nights exactly? What is your (5) _____ and (6) _____ date?"

Guest: "We will arrive on Friday the 10th and leave on Sunday the 12th."

Receptionist: "Yes, we have a room. Would you prefer a room with a sea (7) _____?"

Guest: "That would be lovely. What are the hotel's (8) _____? Do you have a swimming pool?"

Receptionist: "Yes, we have an indoor pool and a spa. To complete your booking, I need your name and a (9) _____ number to guarantee the room."

Guest: "Okay."

Receptionist: "Thank you. I will send you a (10) _____ email with all the details of your stay."

Tema9

Read the text and answer the questions:

Problems of Accommodation: Handling Conflicts in a Hotel

In a hotel, problems can sometimes happen. A good hotel employee knows how to solve these problems calmly and professionally. This is called "handling conflicts."

Common Conflict Reasons

There are many reasons for guest complaints. Sometimes, a guest's room is not ready or not clean.

Another common problem is noisy neighbours. A guest may also complain if the Wi-Fi is slow, or if hotel facilities like the pool are closed. Sometimes, there is a mistake with the bill.

Tips for Managing Conflicts

When a guest has a problem, it is very important to handle it correctly. Here are some simple tips:

1. Listen First: Let the guest speak. Do not interrupt them. Show that you understand their feelings.
2. Apologize and Empathize: Say "I'm sorry for this problem." This does not mean it is your fault. It shows you care about their bad experience.
3. Find a Solution: Offer a practical solution. For example, if the room is noisy, you can offer to move the guest to a quieter room. If the TV is broken, send a technician to fix it immediately.

4. Follow Up: After you offer a solution, check with the guest later to make sure they are happy. A simple "Is everything okay now?" can make a big difference.
Remember, a problem is a chance to turn an unhappy guest into a loyal customer.

Comprehension Questions

Part 1: Short Answer

1. What is "handling conflicts" in a hotel?
2. What are two common reasons for guest complaints in a hotel?
3. What is the first thing you should do when a guest has a problem?
4. Why should you apologize to a guest, even if it is not your fault?
5. What does "follow up" mean after you solve a problem?

Part 2: Complete the Sentence

6. If a guest has a noisy room, a good solution is to offer to _____ them.
7. If a guest complains about a broken TV, you should send a _____ to fix it.
8. Solving a problem well can turn an unhappy guest into a _____ customer.

Part 3: True or False

9. True or False: You should interrupt a guest to show you understand the problem quickly.
10. True or False: It is not important to check with the guest after you solve their problem.

Тема 11

Fill in the blanks with the correct word from the word bank below.

Word Bank:

bill, key, luggage, payment, stay, check-out, reception, late, feedback, card

Mr. Smith is leaving the "City Star Hotel" today. He goes to the (1) _____ desk at 11:00 AM for the (2) _____ process.

Receptionist: "Good morning, Mr. Smith. Are you checking out today?"

Mr. Smith: "Yes, I am. Here is my room (3) _____."

Receptionist: "Thank you. Here is your final (4) _____. It includes your room and the dinner you had in our restaurant last night."

Mr. Smith: "Thank you. Can I pay by credit (5) _____?"

Receptionist: "Of course. That is a popular (6) _____ method."

Receptionist: "How was your (7) _____ with us?"

Mr. Smith: "It was very pleasant, thank you."

Receptionist: "I'm glad to hear that. Could we store your (8) _____ for a few hours if your flight is (9) _____?"

Mr. Smith: "That would be very helpful!"

Receptionist: "We would also appreciate your (10) _____. Please tell us about your experience on our website."

5.3 Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее - КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

5 семестр:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0.15	15
КТ - 2	100	0.10	10
КТ - 3	100	0.20	20
КТ - 4	100	0.15	15
Итого:	x	0,6	60

6 семестр:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0.15	15
КТ - 2	100	0.10	10
КТ - 3	100	0.20	20
КТ - 4	100	0.15	15
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4 Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

5 семестр

КТ-1

Темы 1-2

Устный опрос

1. What is the main purpose of marketing for a hotel or restaurant?
2. Why is it important for a business to know its "target audience"?
3. How can friendly and helpful staff be good for marketing?
4. What kind of information should a good hotel website have?
5. Why do many restaurants and hotels have pages on social media like Instagram or Facebook?
6. What is one example of a special offer a hotel could use to attract guests?
7. Why are online reviews from customers so important for a hospitality business?
8. How can a clean and comfortable room be a form of marketing?
9. What is one thing a restaurant can do to make customers want to return?
10. Imagine a guest has a bad experience. Why is it important to solve their problem quickly?
11. What are the main duties of a hotel receptionist when a guest arrives?
12. Why is it important for all hotel staff to be friendly and polite to guests?

КТ-2

Темы 3-4

Эссе

Темы эссе:

1. Beyond a Clean Room: The Multifaceted Role of the Housekeeping Department
Essay Focus: Move beyond the basic perception of cleaning. This essay should analyze the housekeeping department's vital roles in maintenance (reporting issues), security (reporting suspicious items), inventory control (linens, amenities), and ensuring consistent quality standards. Argue that housekeepers are "silent guardians" of the guest experience and the hotel's physical asset.
2. Culture vs. Policy: How a Hotel's Internal Culture Directly Impacts the Guest Experience
Essay Focus: Explore the connection between staff treatment and guest treatment. The essay should analyze how a positive internal culture—built on respect, empowerment, and good training—fosters employee satisfaction, which in turn leads to more genuine and proactive guest service. Conversely, discuss how a toxic culture leads to high staff turnover and poor guest reviews.

КТ-3

Темы 1-4

Кейс (презентация)

1. Using Social Media: A Simple Plan: Choose one social media platform (Instagram or Facebook) and explain what kind of photos and short messages a hotel should post.

2. A Special Offer for Families: Create a special offer or promotion to attract families with children to your hotel. Explain your offer and how it is good for families.
3. Why Good Photos are Important: Show 2 or 3 examples of good and bad hotel photos. Explain why the good photos make you want to visit the hotel.
4. Advertising to Different Guests: Compare how you would advertise a city hotel to a business traveler and a beach resort to a family.
5. Our Hotel's Website Homepage: Draw or describe a simple homepage for a hotel website. What are the 3 most important things a guest needs to see first?

КТ-4

Темы 5-7

Тестовое задание

Тесты расположены в системе электронного обучения института (СЭО), перечень типов тестов приведен в п.4.4. Ниже предложены примеры тестовых заданий по каждой из грамматических тематик, перечисленных в пункте 3.2.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тестирование проводится в форме заданий закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или B).

Тематика 1

1. Could you tell me _____?
A) what time the meeting starts
B) what time does the meeting start
C) what time starts the meeting
D) what time is the meeting starting
2. I was wondering _____ the latest sales figures yet.
A) if you had received
B) had you received
C) if you received
D) did you receive
3. Would you mind explaining _____ this new software works?
A) how
B) how does
C) how do
D) how is
4. Do you know _____?
A) who is the project manager for this campaign
B) who the project manager for this campaign is
C) who the project manager is for this campaign
D) B or C are correct
5. Can you let me know _____ available for a call tomorrow?
A) if will you be
B) whether you will be
C) will you be
D) you will be

Тематика 2

6. If she _____ more experienced, she would have been offered the directorship last year.
A) was
B) were
C) had been
D) would be
7. We wouldn't be in this financial trouble now if we _____ a more cautious investment strategy.
A) had adopted

- B) adopted
- C) would adopt
- D) have adopted

8. If he wasn't such a poor communicator, he _____ the team more effectively during the last crisis.

- A) would lead
- B) would have led
- C) had led
- D) led

9. If I _____ a share in the company then, I would be a millionaire today.

- A) bought
- B) would buy
- C) had bought
- D) have bought

10. She would be the head of her department now if she _____ that promotion two years ago.

- A) accepted
- B) would accept
- C) had accepted
- D) has accepted

Тематика 3

11. The CEO said, "We are launching a new product line next quarter."

The CEO announced that they _____ a new product line the following quarter.

- A) are launching
- B) launched
- C) were launching
- D) have launched

12. He asked me, "What are the main challenges facing our department?"

He asked me what _____ the main challenges facing our department.

- A) are
- B) were
- C) have been
- D) had been

13. She said, "I can finish the report by Friday."

She assured us that she _____ the report by Friday.

- A) can finish
- B) could finish
- C) will finish
- D) would finish

14. The manager asked, "Why didn't you attend the safety briefing?"

The manager asked why I _____ the safety briefing.

- A) didn't attend
- B) hadn't attended
- C) haven't attended
- D) wouldn't attend

15. They said, "We haven't made a final decision yet."

They confirmed that they _____ a final decision yet.

- A) haven't made
- B) hadn't made
- C) didn't make
- D) wouldn't make

Тематика 4

16. We are committed _____ the highest quality of service.

- A) to provide
- B) providing
- C) to providing
- D) for providing

17. The success of the project depends _____ securing adequate funding.

- A) of
- B) on

- C) in
D) for
18. I look forward _____ from you soon.
A) to hear
B) hearing
C) to hearing
D) for hearing
19. She apologized _____ the delay in responding to my email.
A) for
B) about
C) of
D) with
20. He insisted _____ meeting in person to discuss the contract.
A) for
B) on
C) to
D) with

6 семестр

КТ-1

Темы 8-9

Устный опрос

1. What are the three most important things a receptionist needs from a guest during check-in?
2. Why is it important for the receptionist to smile and greet a guest warmly when they arrive?
3. What information does a guest usually write on a registration card?
4. Why does the receptionist need to see a guest's passport or ID?
5. What are two important things the receptionist should explain to the guest after giving them the room key?
6. What should a receptionist do if a guest's room is not ready at the standard check-in time?
7. Why is it important to confirm how many nights a guest is staying during check-in?
8. What does the receptionist need to do with the guest's credit card during check-in?
9. What are two questions a guest might ask the receptionist during the check-in process?
10. What is the main goal of the check-in process for both the guest and the hotel?
11. Why do most hotels have a check-out time, like 11:00 AM?
12. What are two important rules about safety that guests should follow in a hotel?

КТ-2

Тема 10

Эссе

Темы эссе:

1. The Unwritten Rules of Guest Etiquette: Move beyond official policies to discuss the unwritten social contract between guests and the hotel. Analyze how guest behavior (e.g., noise levels, treatment of staff) impacts the experience of others and the hotel's environment.
2. Profitability vs. Perceived Value in Room Service: Investigate the economic challenges of operating a room service department. Discuss strategies hotels use to make it profitable (e.g., high markup, limited menus) and how this affects the value perceived by the guest.

КТ-3

Темы 8-10

Кейс (презентация)

1. Our Hotel's Facilities: An Information Guide. Create a simple brochure or poster listing the hotel's main facilities (pool, gym, restaurant). Explain the opening hours and location of each one.
2. Handling a Special Request. Role-play a situation where a guest makes a special request during a reservation (e.g., "I want a quiet room," "I need an extra bed," "It is my birthday."). Show how to respond.
3. Checking Information: Before a Guest Arrives. Explain the process of checking a reservation details one day before the guest arrives. Why is it important to check for special requests or errors?
4. The Perfect Goodbye: A Check-Out Role-Play. Perform a short role-play between a receptionist and a guest. Show the steps of a friendly and efficient check-out, from the guest arriving at the desk to saying goodbye.
5. Understanding the Hotel Bill. Create a simple, sample hotel bill. Explain the different charges on it (e.g., room rate, restaurant charges, mini-bar) and how to explain them clearly to a guest.

КТ-4

Темы 11-12

Тестовое задание

Тестирование

Тесты расположены в системе электронного обучения института (СЭО), перечень типов тестов приведен в п.4.4. Ниже предложены примеры тестовых заданий по каждой из грамматических тематик, перечисленных в пункте 3.2.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тестирование проводится в форме заданий закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или B).

Тематика 1

1. The company decided _____ a new branch in Singapore next year.

A) to open

B) opening

C) open

D) to opening

2. Do you mind _____ the report one more time before the meeting?

A) to check

B) checking

C) check

D) to checking

3. We expect _____ the project by the end of the month.

A) to finish

B) finishing

C) finish

D) on finishing

4. His job involves _____ with international clients on a daily basis.

A) to liaise

B) liaising

C) liaise

D) to liaising

5. The board of directors agreed _____ the proposed budget.

A) to increase

B) increasing

C) increase

D) on increase

Тематика 2

6. We need to buy new _____ for the office.

A) equipment

B) equipments

C) an equipment

D) many equipment

7. Do you have any _____ on the new marketing strategy?

A) advice

B) advices

C) an advice

D) many advice

8. There are too _____ unresolved issues in the contract.

A) much

B) many

C) little

D) less
9. We have _____ time to make a decision, so we need to think quickly.

- A) few
- B) a few
- C) little
- D) many

10. She has a great deal of _____ in the technology sector.

- A) experience
- B) experiences
- C) an experience
- D) many experiences

Тематика 3

11. The team was _____ after working on the presentation all night.

- A) exhausting
- B) exhausted
- C) exhaust
- D) exhausts

12. The news about the market crash was very _____.

- A) worrying
- B) worried
- C) worry
- D) worries

13. The investors were _____ with the company's rapid growth.

- A) satisfying
- B) satisfied
- C) satisfy
- D) satisfies

14. I found his presentation on blockchain absolutely _____.

- A) fascinating
- B) fascinated
- C) fascinate
- D) fascinates

15. She felt _____ about the upcoming merger negotiations.

- A) worrying
- B) worried
- C) worry
- D) worries

Тематика 4

16. We need to make a _____ soon. We can't delay any longer.

- A) decide
- B) decisive
- C) decision
- D) decider

17. His explanation for the budget deficit was not very _____.

- A) convince
- B) convincing
- C) convinced
- D) conviction

18. The _____ of the new software will take place next week.

- A) install
- B) installer
- C) installation
- D) installed

19. Good _____ is essential for a successful team.

- A) communicate
- B) communicative
- C) communication
- D) communicator

20. We are currently looking for a new _____ to join our sales team.

- A) represent
- B) representative
- C) representation
- D) representing

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Таблица 1. Критерии оценивания устного ответа (монолог/диалог)

Данная таблица оценивает комплекс коммуникативных компетенций, выходящих за рамки простого владения языком. Она измеряет способность эффективно использовать языковые средства для решения конкретных профессиональных и коммуникативных задач в ситуациях, моделирующих реальное профессиональное общение

1. Критерии оценивания устного опроса:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и решение коммуникативной задачи</i>	41-70	Тема раскрыта полно и логично. Ответ полностью соответствует заданию, приведены чёткие и уместные примеры, аргументы.
	21-40	Тема раскрыта поверхностно, есть логические недочёты. Ответ частично соответствует заданию, аргументы слабые или не всегда уместны.
	0-20	Тема не раскрыта, ответ не соответствует заданию. Аргументы отсутствуют или нелогичны.
<i>Лексико-грамматическое оформление речи</i>	16-20	Используется широкий словарный запас, соответствующий уровню В1. Грамматические конструкции разнообразны, ошибки редки и не затрудняют понимание.
	11-15	Словарный запас ограничен, но достаточен для передачи основного смысла. Присутствуют повторяющиеся грамматические ошибки, которые не мешают общему пониманию.
	0-10	Крайне бедный словарный запас, много грамматических ошибок, которые значительно затрудняют понимание.
<i>Произношение и беглость речи</i>	6-10	Произношение чёткое, интонация правильная. Речь относительно беглая, паузы носят обдумывающий характер.
	1-5	Произношение понятное, но с сильным акцентом. Речь прерывистая, с частыми паузами для поиска слов.
	0	Произношение неразборчиво, интонация отсутствует. Речь очень медленная, с длинными паузами.
Итого максимально:	100	

Таблица 2. Критерии оценивания кейса (презентации)

Данная таблица оценивает не только глубину знания предмета, но и комплекс профессиональных компетенций: способность структурировать и визуализировать информацию, навык публичного выступления, умение управлять вниманием аудитории и соблюдать нормы делового этикета.

2. Критерии оценивания кейса (презентации):

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Владение материалом и устное изложение</i>	41-60	Презентация полностью выучена наизусть, демонстрирует свободное владение темой. Полное отсутствие вспомогательных средств (записей, электронных устройств). Речь четкая, уверенная, логически выстроенная.
	21-40	Презентация в основном выучена, но допускается использование деловой папки для краткого ознакомления. Владение материалом удовлетворительное, возможны незначительные паузы. Нарушены некоторые требования к использованию вспомогательных средств.
	0-20	Материал не усвоен, происходит чтение с листа или экрана. Использование запрещенных вспомогательных средств. Презентация не соответствует требованиям и может быть не допущена к оценке.

<i>Соответствие структурным требованиям</i>	21-30	Полное соответствие всем структурным, техническим и содержательным требованиям (10 слайдов, профессиональный дизайн, соотношение текст/визуал 20/80, тезисность, тайминг 60 сек/слайд, управление процессом, этикет).
	11-20	Частичное соответствие требованиям. Имеются отдельные нарушения в структуре, оформлении слайдов или тайминге, которые не критично влияют на общее восприятие.
	0-10	Существенные нарушения структурных требований (неправильное количество слайдов, сплошной текст, несоблюдение тайминга, игнорирование правил делового этикета).
<i>Активность аудитории</i>	6-10	Аудитория проявила высокую активность: задано 3 и более содержательных вопроса, предоставлено 3 и более структурированных комментария.
	1-5	Активность аудитории на минимальном или нейтральном уровне (1-2 вопроса, 1-2 комментария).
	0	Аудитория не проявила активности (вопросы и комментарии отсутствуют).
Итого максимально:	100	

Таблица 3. Критерии оценивания тестовых заданий

Данная таблица оценивает комплекс знаний и навыков с использованием двух взаимодополняющих форматов: объективного компьютерного тестирования и творческого письменного задания. Такой подход позволяет оценить как точность усвоения конкретных фактов, правил и терминологии, так и способность к аналитическому мышлению, структурированию информации и самостоятельной аргументации в профессиональном контексте.

3. Критерии оценивания тестовых заданий:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Точность выполнения и владение материалом</i>	81-90	Практически все задания выполнены верно. Допущены единичные случайные ошибки (не более 5% от общего числа заданий).
	61-80	Большинство заданий выполнено верно. Допущены некоторые ошибки, показывающие неточное усвоение отдельных тем или невнимательность (от 6% до 20% ошибок).
	41-60	Выполнена примерно половина заданий. Допущены многочисленные ошибки, свидетельствующие о поверхностном или фрагментарном знании материала (от 21% до 40% ошибок).
	21-40	Большинство заданий выполнено неверно. Знание материала носит случайный характер, существенные пробелы в понимании темы (от 41% до 60% ошибок).
	0-20	Задания в основном не выполнены. Материал не усвоен (более 61% ошибок).
Задание эссе		
<i>Содержание и соответствие теме</i>	3-4	Тема раскрыта полно и глубоко. Эссе строго посвящено работе таможенного брокера в России. Четко сформулирован и раскрыт собственный тезис. Приведены уместные примеры и аргументы. Использовано не менее 20 требуемых терминов.
	1-2	Тема раскрыта поверхностно, есть отклонения от заданной темы. Основной тезис слабый или poorly раскрыт. Аргументация слабая. Использовано менее 20 терминов.
	0	Тема не раскрыта, эссе не соответствует заданию. Тезис отсутствует. Требуемые термины не использованы. Обнаружены признаки AI-генерации текста.
<i>Структура и логика</i>	2-3	Четкая структура (введение, основная часть, заключение). Логичные связки между абзацами. Каждый абзац раскрывает одну ключевую мысль.
	1	Структура нарушена, логические связи между частями эссе слабые.
	0	Структура отсутствует, текст представляет собой бессвязный набор предложений.
<i>Качество языка и</i>	2-3	Использование правильной терминологии и разнообразной

<i>грамотность</i>		лексики. Грамматические конструкции соответствуют уровню (Present Simple/Present Continuous). Отсутствуют орфографические и грамматические ошибки. Соблюден официально-деловой/публицистический стиль.
	1	Лексика ограничена, допущены повторяющиеся грамматические или орфографические ошибки, не затрудняющие общее понимание.
	0	Крайне бедный словарный запас, многочисленные ошибки, затрудняющие понимание.
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания эссе:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы</i>	14-20	<i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>
	7-13	<i>Поверхностное описание без конкретных примеров</i>
	0-6	<i>Тема раскрыта минимально или не раскрыта вовсе</i>
<i>Грамотность изложения</i>	14-20	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
	7-13	<i>Правила грамматики, орфографии и пунктуации соблюдены частично, но они не влияют на понимание текста</i>
	0-6	<i>Многочисленные ошибки, затрудняющие восприятие текста</i>
<i>Стилистика</i>	14-20	<i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
	7-13	<i>Стиль изложения в целом единый, но есть отдельные нарушения лаконичности или точности формулировок</i>
	0-6	<i>Несоответствие стиля теме, размытые формулировки, избыточность текста</i>
<i>Логика изложения</i>	14-20	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы</i>
	7-13	<i>Есть небольшие нарушения логики изложения, некоторые аргументы слабо связаны с выводами</i>
	0-6	<i>Нарушена последовательность изложения, отсутствует логическая связь между частями текста</i>
<i>Оригинальность</i>	14-20	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
	7-13	<i>Частично оригинальные идеи, но присутствуют элементы шаблонного мышления</i>
	0-6	<i>Отсутствие оригинальности, использование шаблонных решений и подходов</i>
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для выполнения заданий по всем видам речевой деятельности (аудирование, чтение, письмо, говорение), включая тестовые задания, эссе, презентации и проектные работы, студенту разрешается и рекомендуется использование следующих ресурсов и цифровых инструментов:

Лингвистические ресурсы: Разрешается использование онлайн-словарей (включая переводческие и толковые), тезаурусов, грамматических справочников и корпусов текстов для проверки аутентичности языковых конструкций.

Средства проверки текста: Допускается использование встроенных средств проверки орфографии и грамматики в текстовых редакторах, а также специализированных онлайн-сервисов для анализа и улучшения письменной речи.

Технологии искусственного интеллекта (ИИ): Разрешается использование AI-ассистентов и языковых моделей в качестве инструментов для генерации идей, проверки грамматических структур, подбора синонимов и реферирования текстов. Важно отметить, что итоговая работа должна быть результатом собственной интеллектуальной деятельности студента; прямое копирование сгенерированного текста без осмысления и редактирования не допускается.

Мультимедийные платформы: Для подготовки устных ответов и презентаций студенту можно использовать средства аудио- и видеозаписи, доступные на персональных устройствах, а также программное обеспечение для создания слайдов и визуального контента.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета 5 семестр, экзамена 6 семестр.

Зачет/экзамен проводится в письменной и устной форме.

Письменная часть проверяет знание терминологии по изученным темам и основных грамматических конструкций. Для проверки знания терминологии по изученным профессиональным темам: вставить пропущенные слова в текст, и/или устный (письменный) перевод с иностранного на русский и/или с русского на Иностранный язык предложений, содержащих специальную лексику, и/или лексический тест ЭО и ДОТ. Для проверки знания изученных основных грамматических конструкций и лексики общеразговорных тем: вставить пропущенные слова в текст, и/или устный (письменный) перевод с русского языка на иностранный, и/или грамматический тест ЭО и ДОТ.

Если письменная часть реализуется с помощью ЭО/ДОТ в виде тестирования в СДО, на письменной части студент выполняет лексико-грамматический тест в течение 30 минут (тип заданий multiple choice). Если письменная часть реализуется без применения ЭО/ДОТ, студент выполняет задания "вставить пропущенные слова в текст", и/или "устный (письменный) перевод с иностранного на русский /или с русского на Иностранный язык" без использования каких-либо вспомогательных средств. Преподаватель выбирает форму проведения контрольных мероприятий в зависимости от наличия соответствующего фонда оценочных средств и технических возможностей.

Устная часть проверяет навыки спонтанной и подготовленной диалогической и монологической речи. На устной части для проверки навыков подготовленной (монологической) речи студент выполняет сообщение по теме в билете без предварительной подготовки, для проверки навыков спонтанной (диалогической) речи и делового речевого этикета проходит беседа с преподавателем по теме и/или ответы на вопросы без предварительной подготовки.

В зачетных/экзаменационных билетах основой для проверки лексико-грамматических навыков (лексическая наполненность и грамматическая конструкция конкретных предложений в заданиях на перевод/лексико-грамматического тестирования), а также спонтанной речи (формулировка вопросов для спонтанной беседы по теме) используется языковой материал в рамках изученных лексико-грамматических тем в соответствии с программой дисциплины. По решению кафедры иностранных языков, количество билетов, количество заданий в билете, количество знаков для перевода с русского на английский и с английского на русский в билете, грамматические конструкции, лексическая наполненность и фразировка конкретных предложений и вопросов в рамках изученного материала, а также порядок следования заданий в билете могут изменяться.

В случае если действия студента не дают возможности преподавателю контролировать процесс добросовестного выполнения студентом заданий после получения им билета, преподаватель имеет право выставить оценку «не зачтено/неудовлетворительно». При этом неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации признаются академической задолженностью, которую обучающиеся должны ликвидировать в установленном порядке.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

I. Translate into Russian:

1. The Great Barrier Reef attracts millions of visitors to Australia each year.
2. Some travelers prefer to learn a few phrases in the local language before their trip.
3. Tourism revenue is crucial for funding the preservation of many historical monuments.
4. A sudden political uprising can devastate a nation's tourism industry overnight.
5. I once tried a fried scorpion from a street vendor in Bangkok..

II. Translate the following sentences into English:

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.

III. Answer the following questions:

1. How can countries balance the economic benefits of tourism with the protection of local environments and communities?
2. In what ways has the rise of short-term rental platforms transformed the experience for tourists and local residents?
3. What responsibilities do travelers have in respecting the cultural traditions and social norms of their host countries?
4. How might the increasing awareness of climate change alter travel patterns and popular destinations in the coming decades?
5. What long-term effects can "overtourism" have on a city's identity and the daily lives of its inhabitants?

IV. Speak on a topic.

Перечень тем для промежуточной аттестации - монологическое высказывание без подготовки

5 семестр УК-4.4, УК-4.5

1. Hospitality marketing.
2. Advertising of hotel business.
3. Hotel Staff Roles and Guest Experience
4. Hotel etiquette. Dress code.
5. Types of Hotels and Their Target Guests
6. Hotel Facilities as Competitive Advantages
7. Business culture.
8. Types of hotels. Hotel facilities
9. Making a hotel reservation.
10. Checking-in to a hotel.

6 семестр УК-4.4, УК-4.5

1. Hotel rules. The Purpose and Perception of Hotel Rules:
2. Room service. Room Service as a Premium Experience.
3. Problems of accommodation. The Importance of the First Impression:
4. Responsibilities of travellers. Hotel Room Design and Function
5. Handling conflicts. Handling Rule Violations:
6. Handling Special Requests
7. Conflict reasons. Tips for managing conflicts.
8. Catering and leisure activities.
9. Checking-out of a hotel. The Importance of Professional Communication:
10. Business correspondence. Types of Business letters. Formal vs. Informal Tone:

Требования к монологическим высказываниям:

Каждый монолог должен соответствовать четырем ключевым критериям:

Объем и структура

15 распространенных предложений (не менее 15, без коротких фраз).

Четкое деление на части:

Введение (1-2 предложения: тема и ее актуальность).

Основная часть (10-12 предложений: аргументы, примеры, объяснения).

Заключение (1-2 предложения: вывод или резюме).

Терминология по теме

Использование 13-15 профессиональных терминов

Термины должны быть уместны и объяснены простыми словами, если требуются.

Логичность и связность

Плавные переходы между идеями (использование linking words и причинно-следственных связей)

Отсутствие противоречий в аргументах.

Грамматическая точность

Базовые конструкции уровня языка

Допустимы незначительные ошибки, не мешающие пониманию.

Не допускаются серьезные ошибки в порядке слов, неправильные формы глаголов

Примерный перечень вопросов для беседы без подготовки (вопросы основываются на изученных темах и могут отличаться от приведенных ниже):

5 семестр

1. What is the main purpose of marketing for a hotel or restaurant?
2. Why is it important for a business to know its "target audience"?
3. How can friendly and helpful staff be good for marketing?
4. What kind of information should a good hotel website have?
5. Why do many restaurants and hotels have pages on social media like Instagram or Facebook?
6. What is one example of a special offer a hotel could use to attract guests?
7. Why are online reviews from customers so important for a hospitality business?
8. How can a clean and comfortable room be a form of marketing?
9. What is one thing a restaurant can do to make customers want to return?
10. Imagine a guest has a bad experience. Why is it important to solve their problem quickly?
11. What are the main duties of a hotel receptionist when a guest arrives?
12. Why is it important for all hotel staff to be friendly and polite to guests?
13. What does the housekeeping department do to prepare a room for a new guest?
14. Imagine a guest calls the reception and says, "My room is too cold." What should the staff do?
15. Why is it important for the front desk to have a good system for taking reservations?
16. What kind of information should a guest find in their hotel room?
17. How can a concierge help a guest who is new to the city?
18. Why must the staff in a hotel restaurant work closely with the kitchen team?
19. What is one problem that can happen in a hotel, and how can the staff solve it?
20. Why is teamwork important between different departments in a hotel?
21. What is the main difference between a budget hotel and a luxury hotel?
22. A resort hotel is usually located in a vacation area. What facilities might a resort have that a city hotel might not?
23. What are three different types of rooms a guest can book in a hotel?
24. What is usually inside a standard hotel room for a guest to use?
25. Why would a family with young children want to book a suite instead of a single room?
26. What facilities in a hotel are often shared by all guests? Name three.
27. Why is a 24-hour front desk an important facility for any hotel?
28. Imagine a business traveler. What two hotel facilities would be most important for them?
29. What does "All-Inclusive" mean at a resort hotel?
30. Why is it important for a hotel website to have clear photos of its rooms and facilities?

6 семестр

1. What are the three most important things a receptionist needs from a guest during check-in?
2. Why is it important for the receptionist to smile and greet a guest warmly when they arrive?
3. What information does a guest usually write on a registration card?
4. Why does the receptionist need to see a guest's passport or ID?
5. What are two important things the receptionist should explain to the guest after giving them the room key?
6. What should a receptionist do if a guest's room is not ready at the standard check-in time?
7. Why is it important to confirm how many nights a guest is staying during check-in?
8. What does the receptionist need to do with the guest's credit card during check-in?
9. What are two questions a guest might ask the receptionist during the check-in process?

10. What is the main goal of the check-in process for both the guest and the hotel?
11. Why do most hotels have a check-out time, like 11:00 AM?
12. What are two important rules about safety that guests should follow in a hotel?
13. Why is it important for guests to be quiet in the hotel corridors, especially at night?
14. What is room service and what can a guest usually order from it?
15. What should a guest do if they want to order breakfast from room service?
16. Where can a guest usually find a list of the hotel's rules?
17. Why are guests often not allowed to smoke in hotel rooms?
18. What should a guest do with their room service tray after they finish eating?
19. Why is it important for the hotel to have rules about who can visit a guest's room?
20. What information should a guest tell room service when they call to order food?
21. What is the main difference between a restaurant and a catering service?
22. What are two examples of leisure activities a hotel might offer to its guests?
23. What are two polite phrases you can use to offer help to a guest?
24. Why is it important for a hotel to have a swimming pool or a fitness center?
25. A guest looks lost in the hotel lobby. What do you say and do?
26. What kind of food and drinks might a hotel provide for a business meeting?
27. A guest asks, "What can I do here this afternoon?" What are two activities you can suggest?
28. Why is it important to smile when you offer help to a guest?
29. What information should you give a guest who asks about the timing of the hotel's leisure facilities?
(For example, the pool or gym)
30. How can good catering and fun leisure activities make a guest's stay better?

Требования к диалогическим высказываниям

Каждый ответ должен содержать четыре обязательных элемента для демонстрации вежливого и профессионального общения:

1. Благодарность за вопрос
 - *"Thank you for your question."*
 - *"That's an interesting question."*
 - *"I appreciate you asking about this topic."*
2. Подтверждение понимания вопроса
 - *"If I understand correctly, you're asking about..."*
 - *"To clarify, you'd like to know..."*
 - *"In other words, you're interested in..."*
3. Собственно ответ (четкий и содержательный)
 - *"In my opinion..."*
 - *"According to customs regulations..."*
 - *"Based on my knowledge..."*
4. Проверка удовлетворенности ответом
 - *"Does that answer your question?"*
 - *"Would you like me to explain further?"*
 - *"I hope this information is helpful."*

Критерии оценки

- Вежливость (благодарность, проверка понимания)
- Структура (4 элемента, логичная последовательность)
- Ясность (простота формулировок для уровня языка)
- Релевантность (ответ соответствует вопросу)

Пример:

What are the three most important things a receptionist needs from a guest during check-in?- Thank you for your question. If I understand correctly, you're asking about checking-in procedure The three most important things a receptionist needs during check-in are a guest's valid photo identification, a form of payment for the stay and incidentals, and accurate reservation information to complete the registration... Does this explanation cover what you wanted to know?

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тип задания	Сценарии выполнения	Примеры заданий
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Проанализировать все предложенные варианты. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать номер/букву выбранного варианта. 	<p>Пример задания: Why is it important for a business to know its "target audience"?</p> <p>A. It allows the business to tailor its products, marketing, and messaging to the specific group most likely to buy, increasing efficiency and sales.</p> <p>B. It ensures that the business's products will be liked by every single person who sees them.</p> <p>C. It is a legal requirement for filing taxes and business registration documents.</p> <p>D. It primarily helps the business to secure the lowest possible prices from its suppliers.</p> <p>Пример задания: What are the most important "zoning-forming factors" that lead to the creation of a distinct tourist region?</p> <p>(A) The presence of a major airport, the number of five-star hotels, and the availability of international cuisine.</p> <p>(B) A unique combination of natural attractions, cultural heritage, infrastructure, and economic investment.</p> <p>(C) The personal preferences of tour operators and the advertising budget of the national tourism board.</p> <p>(D) Strict government regulations that designate the area exclusively for tourist activities.</p>
Задание закрытого типа на установление соответствия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать оба списка. 2. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2 по смыслу. 3. Записать ответ в виде пар: А1, Б4 и т.д. 	<p>Пример задания:</p> <p>Match the hotel staff role with the correct description of their duties.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concierge 2. Front Desk Agent 3. Housekeeper 4. General Manager <p>A. Cleans and maintains guest rooms, restocks amenities, and reports any maintenance issues.</p> <p>B. Manages reservations, checks guests in and out, handles payments, and provides keys and information.</p> <p>C. Oversees all hotel operations, sets budgets, manages staff, and ensures guest satisfaction standards are met.</p> <p>D. Provides personalized guest services like booking restaurants, arranging transportation, and sourcing tickets for events.</p> <p>Пример задания:</p> <p>Match the types of tourism with their description.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ecotourism 2. Geocaching 3. Cultural Tourism 4. Rural Tourism 5. Shop Tourism <p>A. This form of travel focuses on visiting urban areas to experience their cultural, architectural, and entertainment offerings, such as museums, theaters, and nightlife.</p> <p>B. Travel motivated by the desire to purchase goods, often to destinations known for specific products, lower prices, or unique shopping districts.</p> <p>C. A form of nature-based travel that emphasizes conservation, education, and responsible travel to natural areas, often supporting local communities.</p> <p>D. An activity where participants use GPS coordinates to locate hidden containers, or "caches," combining exploration with a real-world treasure hunt.</p>

		E. This involves traveling to non-urban areas to experience rural life, agricultural activities, and natural landscapes, often seeking peace and authenticity.
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст и вопрос. 2. Определить, какие из вариантов верно отражают информацию. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать номера/буквы выбранных вариантов. 	<p>Пример задания: What facilities in a hotel are often shared by all guests? Name three.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The swimming pool. 2. A business lounge. 3. The main lobby. 4. The minibar. 5. Your guest room. 6. The television. <p>Пример задания: Choose 3 advantages of a destination's geographical location:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Natural isolation can create a sense of exclusivity and unspoiled beauty. 2. Proximity to major tourist-generating markets ensures a steady flow of visitors. 3. Vulnerability to extreme weather events or natural disasters can disrupt travel. 4. A remote or landlocked location can lead to high travel costs and logistical challenges. 5. A favorable climate can be a primary attraction for tourists year-round. 6. Political instability in a neighboring region can deter tourists despite local safety.
Задание закрытого типа на установление последовательности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать все предложения. 2. Определить логические и причинно-следственные связи. 3. Выстроить согест последовательность. 4. Записать буквы/цифры в нужном порядке. 	<p>Пример задания: Put the steps of checking-in in the correct order.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The guest provides identification. 2. The porter carries the luggage. 3. The receptionist issues the room key. 4. The housekeeper prepares the room. 5. The receptionist greets the guest. 6. The receptionist confirms the reservation. 7. The guest signs the registration form. 8. The bellhop directs the guest to the elevator. <p>Пример задания: What were the key historical milestones that transformed international travel from an elite privilege to a mass activity? Put them in chronological order.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thomas Cook and the Invention of the Package Tour 2. The Industrial Revolution and the Rise of the Middle Class 3. The Railway Revolution: Making Travel Accessible 4. Paid Vacation Leave: Creating Leisure Time for the Masses 5. Post-WWII Economic Boom and Consumer Prosperity 6. The Jet Age: Shrinking the World with Commercial Aviation 7. Charter Flights and the All-Inclusive Resort Model
Задание комбинированного	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выбрать один верный ответ из предложенных. 	<p>Пример задания: Read the text. Our staff goes above and beyond to ensure every guest</p>

<p>типа с обоснованием</p>	<p>2. Сформулировать письменно 1-2 аргумента, основанных на тексте. 3. Записать номер ответа и свои аргументы.</p>	<p>feels personally welcomed and cared for, remembering your name and your preferences to make your stay exceptional. Their attentive service and local expertise transform a simple hotel visit into a memorable and seamless experience. This unwavering commitment to guest satisfaction is what truly sets us apart.</p> <p>Question: Does this level of personalized service make you more likely to choose our hotel? Choose "Yes" or "No" and explain why in 1-2 sentences.</p> <p>Пример ответа: Absolutely, it does. Knowing that every detail will be handled with care and professionalism provides the confidence and comfort that modern travelers seek.</p> <p>Пример задания: Read the text. The "Instagram Effect" is fundamentally reshaping the geography and experience of top tourist destinations by concentrating visitor flows on visually striking, "Instagrammable" spots, which often leads to overtourism in specific areas while leaving others overlooked. This dynamic has transformed the very nature of travel, shifting the tourist's primary goal from personal immersion to the public performance and curation of an idealized digital identity. Consequently, destinations face increasing pressure to prioritize photogenic aesthetics and installations to cater to this trend, a shift that can sometimes come at the expense of authentic cultural preservation and long-term ecological sustainability.</p> <p>Question: Is Social Media Reshaping the Geography and Experience of Top Tourist Destinations? Choose "Yes" or "No" and explain why in 1-2 sentences.</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитайте задание и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p>	<p>Пример задания: What is the main difference between a budget hotel and a luxury hotel? Write 3-4 sentences.</p> <p>Пример ответа: The primary difference lies in the level of service and personalized attention. Luxury hotels offer extensive amenities like spas, fine dining, and concierge services, while budget hotels provide functional, no-frills accommodations. Furthermore, luxury properties feature high-quality furnishings and spacious rooms, compared to the simpler, more compact designs of budget options. Ultimately, the experience is defined by luxury's focus on indulgence and comfort versus budget's emphasis on affordability and essential needs.</p> <p>Пример задания: What are the key economic and social benefits of a strong domestic tourism sector for a country?</p> <p>Пример ответа: A strong domestic tourism sector provides crucial economic stability by retaining spending within the country, which supports local businesses, creates jobs in hospitality and retail, and insulates the economy from fluctuations in international travel. Socially, it strengthens national identity and cultural cohesion as citizens explore their own heritage and landscapes, fostering a greater sense of shared pride and connection. Furthermore, it promotes more equitable regional development by dispersing economic benefits beyond major international gateways to smaller towns and rural</p>

		areas.
Задание на аудирование с интегрированным ответом	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прослушать аудио/видеофрагмент. 2. Определить основную идею и ключевые детали. 3. Выполнить сопутствующие задания (напр., ответить на вопросы). 	<p>Пример задания: Listen to a dialogue between a guest and a manager. Question: What was the guest's complaint about? A. The guest's room is not ready or not clean. B. There are noisy neighbours. C. Wi-Fi is slow D. There is a mistake with the bill.</p> <p>Пример задания: Listen to a dialogue between a customer and a travel agent. Question: What destination did the travel agent mention? <ol style="list-style-type: none"> 1. Moscow 2. Saint Petersburg 3. Lake Baikal 4. Golden Ring </p>
Задание на письменную речь (продуктивное)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определить тип текста, аудиторию и цель. 2. Составить план. 3. Написать текст, соблюдая структуру. 4. Проверить на наличие ошибок. 	<p>Пример задания: Writing Task: "You are a canine unit supervisor. Write a short memo (120-150 words) to a new receptionist, outlining three key principles for effectiveness at front desk. Explain why each principle is important."</p> <p>Пример ответа: TO: New Receptionist FROM: Front Office Manager DATE: October 26, 2023 SUBJECT: Key Principles for Front Office Effectiveness</p> <p>Welcome to the team. To ensure your success at the front desk, please prioritize these three key principles. First, master first impressions. You are the first and last point of contact for our guests. A warm, genuine greeting and a professional appearance set a positive tone for their entire stay. Always project a calm and friendly demeanor, even during busy periods. Second, prioritize meticulous organization. Accuracy in handling reservations, processing payments, and managing guest information is non-negotiable. Double-check all details to prevent errors and ensure a seamless experience. A well-organized front desk is an efficient one. Finally, practice proactive problem-solving. Listen carefully to guest needs and anticipate issues before they arise. When a challenge occurs, take ownership, find a solution promptly, and follow up to ensure satisfaction. Your ability to resolve matters effectively will define a guest's perception of our service. We are confident you will excel in this role. Regards, [Front Office Manager].</p> <p>Пример задания: Writing Task: You are an experienced travel agent. Write a short memo (120-150 words) to a new travel agent, outlining three key principles for effectiveness at sales. Explain why each principle is important.</p> <p>Пример ответа: TO: New Travel Agent FROM: Senior Travel Advisor SUBJECT: Key Principles for Sales Effectiveness</p> <p>Welcome to the team. Excelling in travel sales requires blending expertise with empathy. Here are three principles to guide you: Listen Actively: Prioritize understanding clients' needs</p>

		<p>before offering solutions. Ask about their travel history, preferences, and concerns. This builds trust and ensures recommendations align with their expectations, reducing post-booking dissatisfaction. Personalize Proposals: Avoid generic packages. Tailor itineraries to reflect clients' interests—whether cultural immersion, relaxation, or adventure. Personalized service fosters loyalty and turns first-time clients into repeat customers.</p> <p>Educate, Don't Just Sell: Teach clients about destinations, cultural nuances, or logistical tips (e.g., visa requirements). Positioning yourself as a knowledgeable resource establishes authority and justifies your value beyond online booking platforms. These principles prioritize relationships over transactions, laying the foundation for long-term success. Let's discuss how to apply them in your upcoming projects.</p> <p>Best regards, [Your Name]</p>
<p>Задание на устную речь (аудиозапись)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться с темой, составить краткий план. 2. Записать аудиосообщение, используя микрофон. 3. Прослушать запись перед отправкой. 	<p>Пример задания: Speaking Task: "Record a 1-minute audio message for new front office staff. Explain why it is important to listen actively to guests. Give at least two reasons."</p> <p>Пример ответа: Active listening is critically important in hospitality for two primary reasons. First, it allows staff to accurately identify a guest's underlying needs and expectations, which are not always explicitly stated. By paying full attention, asking clarifying questions, and paraphrasing, staff can uncover the real issue or desire, enabling them to provide a precise and effective solution or recommendation.</p> <p>Second, it makes the guest feel valued, heard, and respected, which directly builds rapport and trust. This positive emotional connection transforms a standard transaction into a personalized experience, significantly increasing guest satisfaction and fostering loyalty, encouraging them to return and share positive reviews.</p> <p>Пример задания: Speaking Task: "Record a 1-minute audio message for new travel agency staff. Explain why it is important to personalize proposals. Give at least two reasons."</p> <p>Пример ответа: Personalizing proposals demonstrates to clients that you have genuinely listened to their unique needs and preferences, moving beyond a generic, one-size-fits-all approach. This tailored service makes clients feel valued as individuals, which significantly increases their satisfaction and trust in your expertise. Ultimately, this fosters strong client loyalty, encouraging repeat business and positive word-of-mouth referrals that are vital for long-term success.</p>
<p>Интерактивное задание (Форум)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться с темой и комментариями. 2. Написать свой аргументированный комментарий. 3. Ответить однокурсникам, чтобы поддержать дискуссию. 	<p>Пример задания: Forum Topic: "Some people argue that working in a hotel means you are always the face of the company. Do you agree or disagree? Post your opinion, giving two reasons, and reply to two of your classmates' posts."</p> <p>Пример ответа: I strongly agree that working in a hotel means you are always the face of the company.</p>

		<p>My first reason is that hotel staff are the only tangible representation of the brand for the guest. A guest doesn't interact with the corporate mission statement or the marketing team; they interact with the receptionist, the housekeeper, and the restaurant server. Every single interaction, from a cheerful "good morning" in the hallway to efficiently handling a complaint, directly shapes the guest's perception of the entire hotel's quality and values.</p> <p>Secondly, staff are "always on" because the guest experience is continuous. Unlike a retail store where a customer's interaction is brief, a hotel guest is immersed in the environment for 24 hours a day. A positive check-in can be undone by a rude encounter at the bar later that evening. Therefore, every staff member, regardless of their department or shift, shares the responsibility of maintaining the hotel's image consistently throughout the guest's entire stay.</p> <p>Пример задания: Forum Topic: "Some people argue that there are negative impacts of tourism on a local community's culture. Do you agree or disagree? Post your opinion, giving two reasons, and reply to two of your classmates' posts."</p> <p>Пример ответа: I strongly agree that tourism often negatively impacts local communities. The demand for souvenirs and entertainment can lead to the commodification of culture, where sacred traditions, rituals, and art forms are simplified and performed for paying audiences, stripping them of their original meaning and significance. Furthermore, an influx of visitors can cause cultural erosion as youth may prioritize learning tourism-oriented skills over traditional ones, and the dominance of foreign languages and customs can dilute local heritage. This process, sometimes called "cultural dilution," can eventually lead to a loss of unique local identity, making the community's culture feel like a standardized product for tourist consumption.</p>
<p>Задание на установление соответствия с прослушиванием/чтением</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прослушать каждый диалог, обращая внимание на ключевые слова. 2. Прочитать список тем/мест. 3. Для каждого диалога выбрать наиболее подходящий вариант. 	<p>Пример задания: Listen to three short descriptions of situations in a hotel. Match each request (1-3) to the staff's actions (A-C).</p> <p>A) Passenger baggage screening in the arrivals hall. B) Inspection of postal packages in a sorting facility. C) Screening of vehicles in the customs green channel.</p> <p>Описание 1: "The dog works quickly along a moving conveyor belt, sniffing small parcels." -> B Описание 2: "The dog moves between stopped cars, checking wheel wells and trunks." -> C Описание 3: "The dog walks past rows of suitcases on the floor while passengers watch." -> A</p> <p>1. A guest checks in late. 2. A room's AC is broken. 3. A guest needs a restaurant. A. Maintenance is called. B. The receptionist is ready. C. The concierge books it.</p> <p>Пример задания: Listen to three short descriptions of situations between a customer and a travel agent. Match each customer's request (1-3) to the travel agent's most appropriate action (A-C).</p> <p>Customer's Requests:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. A client wants to book a last-minute weekend city break. 2. A customer is unhappy because their flight was suddenly canceled. 3. A family needs help choosing a safe, all-inclusive beach resort. <p>Travel Agent's Actions:</p> <p>A. The agent researches and presents options with kids' clubs, shallow beaches, and on-site medical facilities.</p> <p>B. The agent quickly checks hotel and short-haul flight availability for the upcoming days.</p> <p>C. The agent finds and confirms the next available flight and arranges a complimentary airport lounge pass.</p>
<p>Задание на заполнение пропусков в тексте (Cloze Test)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прочитать весь текст для понимания общего смысла. 2. Для каждого пропуска определить нужную часть речи. 3. Выбрать слово из списка, подходящее по смыслу и грамматике. 4. Прочитать текст с вставленными словами для проверки. 	<p>Пример задания: Complete the text with the words: <i>target audience, website, social media, special offer, facilities, online, reputation, photos, brand, location</i></p> <p>A good advertising plan is very important for a hotel. First, the hotel must know its (1) _____. Are they families, business travelers, or tourists? The hotel's (2) _____, like its logo and name, must be clear in all ads. Beautiful (3) _____ of the rooms, pool, and restaurant are essential because they show guests what to expect. Many guests search for hotels (4) _____, so a modern and easy-to-use (5) _____ is necessary. Hotels also use (6) _____, like Instagram and Facebook, to share news and talk to customers. A (7) _____, like a free breakfast or a discount, can attract more guests. It is also important to advertise the hotel's (8) _____, such as the gym, spa, or free Wi-Fi. The hotel's (9) _____ near the beach or airport is another key point to mention. Finally, a good (10) _____ with positive reviews is the best advertisement of all.</p> <p>Пример задания: Complete the text with the words: <i>target audience, website, social media, special offer, facilities, online, reputation, photos, brand, location</i></p> <p>A good advertising plan is very important for a hotel. First, the hotel must know its (1) _____. Are they families, business travelers, or tourists? The hotel's (2) _____, like its logo and name, must be clear in all ads. Beautiful (3) _____ of the rooms, pool, and restaurant are essential because they show guests what to expect. Many guests search for hotels (4) _____, so a modern and easy-to-use (5) _____ is necessary. Hotels also use (6) _____, like Instagram and Facebook, to share news and talk to customers. A (7) _____, like a free breakfast or a discount, can attract more guests. It is also important to advertise the hotel's (8) _____, such as the gym, spa, or free Wi-Fi. The hotel's (9) _____ near the beach or airport is another key point to mention. Finally, a good (10) _____ with positive reviews is the best advertisement of all.</p>

<p>Задание комбинированного типа с обоснованием</p>	<p>1. Выбрать один верный ответ из предложенных. 2. Сформулировать письменно 1-2 аргумента, основанных на тексте. 3. Записать номер ответа и свои аргументы.</p>	<p>Пример задания: Read the situation: When a guest has a problem, it is very important to handle it correctly. If a guest is angry, listen carefully and stay calm. Question: Do you agree with the statement Never argue with a guest. “Options: A) I agree, B) I disagree. Your Task: Choose your answer (A or B). Provide a brief justification in English (2-3 sentences) explaining your decision. Пример ответа: A) I completely agree with this statement. Arguing with a guest only escalates the situation and damages the hotel's reputation, whereas listening calmly helps de-escalate the conflict and find a constructive solution.</p> <p>Пример задания: Read the situation: Some tourism experts argue that a harsh or extreme environment (e.g., Arctic, desert) can be successfully leveraged for adventure tourism. Question: To what extent can a harsh or extreme environment (e.g., Arctic, desert) be successfully leveraged for adventure tourism? Options: A) to a small extent; B) to a limited extent; C) to a large extent. Your Task: Choose your answer (A or B). Provide a brief justification in English (2-3 sentences) explaining your decision. Пример ответа: These environments offer unparalleled, exclusive experiences—such as polar expeditions, desert safaris, or ice-diving—that cater to a growing market of thrill-seekers and niche travelers seeking authenticity and challenge. This "otherworldly" allure allows destinations to command premium pricing, attracting tourists who are often more environmentally conscious and financially capable of supporting high-cost, low-volume tourism models. On the other hand, success is constrained by inherent challenges: extreme weather, remote locations, and fragile ecosystems require significant investment in specialized infrastructure, safety protocols (e.g., trained guides, emergency logistics), and environmental protections. Over-tourism or mismanagement can rapidly degrade delicate ecosystems and disrupt indigenous communities, while perceived risks may deter mainstream travelers. So I can come to the conclusion that extreme environment can be successfully leveraged for adventure tourism to a limited extent.</p>
---	--	---

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПИСЬМЕННОЙ ЧАСТИ (Лексико-грамматический тест в МУДЛ)

Максимальный балл: 20

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В
---------------------	-------------

	БАЛЛАХ
Оценка «Отлично» Практически все задания выполнены верно. Допущены единичные случайные ошибки (не более 10%). Продемонстрировано уверенное владение профессиональной лексикой и грамматикой.	17-20 баллов
Оценка «Хорошо» Большинство заданий выполнено верно. Допущены некоторые ошибки, показывающие неточное усвоение отдельных тем или невнимательность (от 11% до 25% ошибок).	13-16 баллов
Оценка «Удовлетворительно»/Зачтено Выполнено около половины заданий. Допущены многочисленные ошибки, свидетельствующие о поверхностном или фрагментарном знании материала (от 26% до 40% ошибок).	6-12 баллов
Оценка «Неудовлетворительно» Большинство заданий выполнено неверно. Материал не усвоен (более 41% ошибок).	0-5 баллов

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ УСТНОЙ ЧАСТИ (Монолог и диалог)

Максимальный балл: 20

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Оценка «Отлично» • Содержание: Дан полный, логически последовательный и развернутый ответ, демонстрирующий глубокое понимание темы. Студент приводит собственные примеры и убедительные аргументы, раскрывающие профессиональный контекст. • Грамматика: Используются сложные грамматические конструкции. Практическое отсутствие ошибок. • Лексика: Словарный запас богатый и разнообразный, используется профессиональная лексика, соответствующая ситуации. • Произношение и беглость: Речь четкая, естественная, с правильной интонацией. Темп речи плавный, без необоснованных пауз. Студент активно и уверенно поддерживает диалог, легко понимает вопросы и дает развернутые ответы.	17-20 баллов
Оценка «Хорошо» • Содержание: Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, демонстрирующий знание материала. Ответ логичен и структурирован, но допускаются незначительные неточности или недостаточная глубина в аргументации и примерах. • Грамматика: Используются базовые и некоторые сложные грамматические конструкции. Допускается небольшое количество ошибок, не затрудняющих понимание. • Лексика: Словарный запас достаточен для раскрытия темы, но может <i>缺乏</i> ить разнообразия. Лексика в основном уместна. • Произношение и беглость: Произношение в основном четкое. Речь достаточно плавная, но могут присутствовать незначительные паузы для обдумывания. Студент готов к диалогу, понимает основные вопросы.	13-16 баллов
Оценка «Удовлетворительно»/Зачтено • Содержание: Дан ответ, раскрывающий основное содержание темы, но на поверхностном уровне. Логика и структура ответа могут быть нарушены. Аргументы и примеры отсутствуют или недостаточны. • Грамматика: Используются в основном простые грамматические конструкции. Допускаются заметные ошибки, которые могут затруднять понимание. • Лексика: Словарный запас ограничен, часто повторяется. Может наблюдаться несоответствие лексики контексту. • Произношение и беглость: Произношение понятное, но с сильным акцентом. Речь прерывистая, с частыми паузами. Студент испытывает затруднения с пониманием вопросов и поддержанием диалога.	6-12 баллов
Оценка «Неудовлетворительно» • Содержание: Ответ не раскрывает тему, содержит серьезные фактические ошибки или не соответствует поставленному вопросу. Студент не может сформулировать основные идеи даже с помощью наводящих вопросов. • Грамматика: Многочисленные грамматические ошибки, делающие речь малопонятной. • Лексика: Крайне бедный словарный запас, не позволяющий выразить мысль. • Произношение и беглость: Произношение неразборчиво. Речь состоит из отдельных слов и коротких фраз с длинными паузами. Студент не понимает задаваемые вопросы и не может поддержать диалог.	0-5 баллов

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для выполнения заданий по всем видам речевой деятельности (аудирование, чтение, письмо, говорение), включая тестовые задания, эссе, презентации и проектные работы, студенту разрешается и рекомендуется использование следующих ресурсов и цифровых инструментов:

Лингвистические ресурсы: Разрешается использование онлайн-словарей (включая переводческие и толковые), тезаурусов, грамматических справочников и корпусов текстов для проверки аутентичности языковых конструкций.

Средства проверки текста: Допускается использование встроенных средств проверки орфографии и грамматики в текстовых редакторах, а также специализированных онлайн-сервисов для анализа и улучшения письменной речи.

Технологии искусственного интеллекта (ИИ): Разрешается использование AI-ассистентов и языковых моделей в качестве инструментов для генерации идей, проверки грамматических структур, подбора синонимов и реферирования текстов. Важно отметить, что итоговая работа должна быть результатом собственной интеллектуальной деятельности студента; прямое копирование сгенерированного текста без осмысления и редактирования не допускается.

Мультимедийные платформы: Для подготовки устных ответов и презентаций студенту можно использовать средства аудио- и видеозаписи, доступные на персональных устройствах, а также программное обеспечение для создания слайдов и визуального контента.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

1. Общая характеристика и цели курса

Освоение дисциплины Б1.О.03.01 «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.

2. Основные принципы успешного освоения дисциплины

Успех в изучении иностранного языка зависит от понимания студентом специфики предмета и принятия ответственности за свой учебный процесс.

Систематичность и регулярность: Язык – это навык, требующий постоянной практики. Недостаточно просто выучить слова и правила; необходимо активно их применять в речи, письме, аудировании и чтении. Материал курса построен по принципу «от простого к сложному», и пропуск тем или невыполнение заданий ведет к возникновению пробелов, которые затруднят усвоение последующего материала.

Активность на занятиях: Практические занятия – это ваша главная «тренировочная площадка». Максимально используйте это время для отработки речевых навыков, не бойтесь делать ошибки – они являются естественной частью процесса обучения.

Комплексный подход: Работайте над всеми аспектами языка одновременно:

Лексика: Регулярно учите не только отдельные слова, но и устойчивые словосочетания (collocations) и профессиональную терминологию, представленную в глоссариях каждой темы.

Грамматика: Обращайте внимание на грамматические конструкции, которые чаще всего используются в профессиональной коммуникации (например, пассивный залог для описания процедур, модальные глаголы для обозначения правил и предписаний).

Произношение: Выработайте корректное произношение через многократное прослушивание и имитацию речи носителей языка в аудио- и видеоматериалах курса.

Аудирование и чтение: Это пассивные навыки, которые являются основой для развития активных (говорение и письмо). Регулярно работайте с материалами для аудирования и читайте профессиональные тексты.

3. Методические рекомендации по видам учебной деятельности

3.1. Работа на практических (семинарских) занятиях

Практические занятия проводятся в интерактивных форматах, моделирующих реальные профессиональные ситуации:

Работа в малых группах и парах: Направлена на решение коммуникативных задач, подготовку совместных проектов и отработку диалогов (спарринг-партнерство).

Ролевые игры: Позволяют применить знания в смоделированных ситуациях таможенного контроля, общения с путешественниками или разрешения конфликтов.

Разбор кейсов: Анализ реальных или учебных профессиональных ситуаций для выработки решений и их презентации.

Рекомендации:

Активно участвуйте во всех видах деятельности.

Готовьтесь к занятиям: просматривайте лексику по теме, изучайте рекомендованные материалы.

Не используйте русский язык во время выполнения заданий на иностранном языке.

3.2. Подготовка и проведение презентаций (Кейс)

Презентация – это ключевой вид контроля, проверяющий ваше владение материалом, ораторское мастерство и умение структурировать информацию.

Ключевые требования:

Владение материалом: Презентация должна быть выучена наизусть. Запрещено использование любых вспомогательных средств для подсказок (телефонов, записей) во время выступления. Нарушение этого правила ведет к недопуску к защите.

Структура и оформление:

Структура: Строго 10 содержательных слайдов: 1 – Введение, 2-9 – Основная часть, 10 – Заключение.

Визуальный ряд: Слайды должны быть профессионально оформлены. Соотношение «текст/визуал» – 20%/80%. Запрещен сплошной текст. Используйте только ключевые тезисы (4-6 фраз на слайд), графики, диаграммы и релевантные изображения.

Устное сопровождение: Каждый слайд должен сопровождаться устным объяснением продолжительностью ровно 60 секунд. Ваша речь не должна дословно повторять текст на слайде.

Управление процессом: Обязательно используйте вступительную и заключительную фразы, плавные переходы между слайдами, указку для акцента на слайде и поддерживайте зрительный контакт с аудиторией.

Вовлечение аудитории: Запланируйте и проведите минимум два интерактива (например, вопросы к аудитории) во время выступления.

3.2.1. Требования к презентации

Баллы за презентацию начисляются по трем категориям:

1) Владение материалом и устное изложение	2) Соответствие структурным требованиям	3) Активность аудитории
60	30	10

Категория 1: Владение материалом и устное изложение

Обязательное условие

Презентация должна быть полностью выучена наизусть.

Запрещается использование любых вспомогательных средств во время выступления, включая:

Телефоны, планшеты и другие электронные устройства

Записи на бумажных носителях (листы, тетради и т. п.)

Порядок проведения презентации

Студент(ы) представляют материал исключительно по памяти.

В случае попытки зачитать текст презентация немедленно прекращается, а выступление не оценивается.

Повторное представление одной и той же презентации тем же студентом/парой студентов не допускается.

Допустимые вспомогательные средства

Для индивидуальных презентаций разрешается краткое ознакомление с текстом перед выступлением только из деловой папки (формат А4).

Использование телефона вместо печатного текста в папке запрещено. При нарушении этого правила презентация аннулируется.

В парных презентациях студенты могут поочередно использовать папку для повторения материала, но во время своего выступления обязаны говорить без подглядывания.

Рекомендации по подготовке

Для облегчения запоминания рекомендуется использовать ключевые фразы, размещённые на слайдах. Парная работа сокращает объём материала для запоминания (5 слайдов вместо 10).

Примечание:

Категория «Владение материалом и устное изложение» является критически важной. Несоблюдение указанных требований приводит к недопущению презентации к оценке по всем остальным критериям.

Категория 2 Соответствие структурным требованиям:

Требование	Оформление презентационных материалов	Начисляется баллов, если требование выполнено в более чем $\frac{3}{4}$ случаев
Текст/наглядность	1) Визуальное оформление слайдов Слайды должны обладать профессиональным дизайном с использованием: Качественного фоновое оформления Соответствующих тематике иллюстраций Информативных графиков и диаграмм Запрещается использование: Простого белого фона без оформления	1
	Слайдов, содержащих исключительно текстовую информацию	1
	2) Использование анимационных эффектов Допускается умеренное применение: Анимации переходов между слайдами Эффектов появления элементов Чрезмерное использование анимационных эффектов не рекомендуется	1
	3) Соотношение контента на слайдах Оптимальное распределение пространства слайда:	2
	Текстовые элементы - не более 20% площади Визуальные компоненты - не менее 80% площади	
	4) Требования к текстовому содержанию Запрещается размещение: Сплошного текста Полных предложений Разрешается использование только: Ключевых тезисов (4-6 фраз на слайд) Смысловых словосочетаний Маркированных списков Количественные параметры текстового наполнения Каждый слайд должен содержать: От 4 до 6 смысловых единиц информации В виде законченных словосочетаний (не отдельных слов) Примечание: Заголовок слайда не учитывается в указанном количестве	1
5) Принципы отбора ключевых фраз Отбираемые тезисы должны: Точно отражать основное содержание слайда Служить опорными точками для устного выступления Быть понятными для аудитории без дополнительных пояснений Образовывать логически связанную последовательность	1	
6) Требования к заголовочной части Обязательные характеристики заголовка: Лаконичность (3-5 слов) Номинативная форма (не предложение) Смысловая завершенность Шрифтовое выделение относительно основного текста	2	

	<p>7) Запрещенные приемы текстового оформления Категорически не допускается: Дословное воспроизведение устной речи на слайдах Размещение полных предложений или абзацев текста Использование слайда как телесуфлера для выступающего</p> <p>8) Требования к визуальному сопровождению Иллюстративные материалы должны: Непосредственно соотноситься с содержанием слайда Конкретизировать или дополнять ключевые тезисы Иметь четкое смысловое назначение Быть профессионального качества Важно: Декоративные элементы без содержательной нагрузки считаются нарушением требований Критерии качества иллюстративного материала Все графические элементы должны: Иметь прямую смысловую связь с содержанием слайда Конкретизировать или дополнять ключевые тезисы выступления Соответствовать профессиональному уровню исполнения Быть подобраны с учетом культурных особенностей аудитории Недостатки, свидетельствующие о слабой подготовке Использование изображений: Не имеющих отношения к теме выступления Низкого технического качества (разрешение, цветопередача) Содержащих посторонние или отвлекающие элементы Не соответствующих стилю и формату презентации Дублирующих информацию без смыслового дополнения Рекомендации по подготовке: Используйте принцип "1 слайд = 1 законченная мысль" Проверяйте соответствие визуального ряда озвучиваемому содержанию Соблюдайте баланс между информативностью и наглядностью Помните: слайд - это визуальная поддержка выступления, а не его замена Несоблюдение данных требований рассматривается как недостаток в оформлении презентации и влияет на итоговую оценку работы.</p> <p>9) Требования к устному сопровождению слайдов Подготовка устного выступления Для каждого слайда необходимо: Составить 4-6 содержательных предложений Тщательно проработать их смысловое наполнение Выучить текст наизусть для свободного изложения Формирование слайдового контента Из подготовленных предложений требуется: Выделить ключевые смысловые единицы (4-6 фраз) Разместить их на слайде в структурированном виде Использовать удобные для восприятия форматы: Маркированные списки Тезированные блоки Смысловые колонки Принципы отбора ключевых фраз Выбираемые фразы должны: Точно отражать основную мысль предложения Быть информативно насыщенными Образовывать логическую последовательность Служить опорой для устного выступления Требования к устной презентации Во время выступления необходимо: Свободно излагать подготовленный материал</p>	<p>1</p> <p>1</p>
--	--	-------------------

	<p>Использовать ключевые фразы как смысловые ориентиры Соблюдать логические переходы между слайдами Поддерживать зрительный контакт с аудиторией Объем устного выступления Каждый слайд должен сопровождаться: Текстовым описанием: 300-500 знаков (с пробелами) Устным изложением: ровно 60 секунд Оба параметра обязательны к одновременному соблюдению</p> <p>10) Технические требования к оформлению Параметры шрифта: Минимальный размер: 20 pt Рекомендуемые шрифты: Arial, Calibri, Times New Roman Контрастность текста относительно фона Запрещено использование декоративных шрифтов</p> <p>11) Количественные параметры Общее количество слайдов: Строго 10 содержательных слайдов Дополнительные титульные слайды не учитываются Технические слайды (благодарность, вопросы) не засчитываются</p> <p>12) Структурные требования Обязательная композиция: Слайд 1: Введение/Introduction Слайды 2-9: Основное содержание (8 слайдов) Слайд 10: Заключение/Conclusion Запрещается: Нарушать установленную последовательность Объединять или дробить смысловые блоки Изменять количество содержательных слайдов Рекомендации по подготовке Для соблюдения временного регламента: Проводите хронометраж репетиций Разработайте тайминг для каждого слайда Используйте метроном или секундомер при подготовке Для контроля объема текста: Проверяйте количество знаков в текстовых редакторах Соблюдайте принцип "1 слайд = 1 законченная мысль" Примечание: Несоблюдение любого из указанных параметров (объема текста, времени выступления, количества слайдов или структуры) считается нарушением требований к презентации и влияет на итоговую оценку. Все критерии должны быть выполнены одновременно.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
<p>Управление процессом</p>	<p>13) Требования к началу презентации (вводная часть) Обязательный стартовый слайд (GreetingSlide) должен содержать: Полное название презентации (шрифт 24+ pt) ФИО автора/авторов (шрифт 20+ pt) Дату представления (шрифт 18+ pt) Логотип учебного заведения/организации (при наличии) Структура устного приветствия (строго соблюдать последовательность): А. Приветствие аудитории (на выбор): В. Объявление темы (шаблонные формулировки): С. Представление авторов (обязательные элементы): Технические требования к вступительной части Хронометраж: 30-45 секунд Объем текста: 150-250 знаков Тон: официально-деловой с элементами дружелюбия Невербальные компоненты:</p>	<p>1</p>

	<p>Зрительный контакт с аудиторией</p> <p>Уверенная поза</p> <p>Естественные жесты</p> <p>14) Обязательный финальный слайд (ThanksSlide)</p> <p>Должен содержать:</p> <p>Вежливое выражение благодарности (например: "Спасибо за внимание!" / "Thankyouforyourattention!")</p> <p>Контактные данные (по желанию): email / номер группы</p> <p>Нейтральный или тематический фон (без перегрузки текстом)</p> <p>Запрещается:</p> <p>Размещать на этом слайде выводы или основную информацию</p> <p>Использовать более 1-2 коротких фраз</p> <p>Структура устного завершения (строго соблюдать):</p> <p>А. Краткое резюме (1 предложение):</p> <p>В. Благодарность аудитории (обязательно!):</p> <p>С. Приглашение к вопросам (по желанию):</p> <p>Технические требования:</p> <p>Время: 20-30 секунд (не затягивать!).</p> <p>Тон: дружелюбный, уверенный, без спешки.</p> <p>Невербальные компоненты:</p> <p>Зрительный контакт с аудиторией.</p> <p>Легкий поклон/улыбка (по ситуации).</p> <p>15) Требования к переходам между слайдами презентации</p> <p>Обязательное вербальное сопровождение каждого перехода</p> <p>Запрещается молчаливое перелистывание слайдов.</p> <p>Каждая смена слайда должна быть озвучена четкой переходной фразой.</p> <p>Стандартные переходные фразы при завершении текущего слайда и перед переходом к следующему слайду</p> <p>Требования к исполнению:</p> <p>Хронометраж: 5-10 секунд на переход</p> <p>Громкость и четкость: фразы должны быть слышны всей аудитории</p> <p>Зрительный контакт: минимум 70% времени перехода - взгляд на аудиторию</p> <p>Темп: пауза 1-2 сек перед перелистыванием</p> <p>16) Требования к синхронизации устного выступления и визуального контента</p> <p>Обязательные элементы взаимодействия со слайдами:</p> <p>Визуальное указание:</p> <p>Использование указки/ручки/линейки для направления внимания</p> <p>Четкие жесты открытой ладонью (не пальцем)</p> <p>Физическое приближение к экрану при необходимости</p> <p>Вербальное сопровождение:</p> <p>Обязательная фраза при смене слайда: "Обратите внимание на этот слайд..."</p> <p>Регулярные отсылки: "Как видно на диаграмме..."</p> <p>Конкретные указания: "В левой части слайда показано..."</p> <p>Техника указания:</p> <p>При первом представлении слайда:</p> <p>Шаг в сторону экрана</p> <p>Указание жестом + вербальная отсылка</p> <p>Пауза 2-3 секунды для восприятия</p> <p>В процессе объяснения:</p> <p>Минимум 3 указания на элементы за слайд</p> <p>Чередование: верхний левый угол → центр → правый нижний угол</p> <p>Сопровождение каждого указания пояснением</p> <p>Использовать стандартные фразы для привлечения внимания:</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
--	--	-------------------------------------

	<p>17) Требования к вербальному сопровождению этапов презентации Обязательное проговаривание всех переходов между этапами Запрещается молчаливое переключение между частями выступления. Каждый новый этап должен быть четко обозначен вербально. Использовать стандартные фразы для переходов Технические требования Четкость: Фразы должны быть разборчивыми и уверенными. Паузы: После объявления перехода — 2-3 секунды для смены слайда/этапа. Зрительный контакт: Во время переходов — минимум 80% времени смотреть на аудиторию.</p>	
Вовлечение и удержание внимания аудитории (4 балла)	<p>Требования к удержанию внимания аудитории во время презентации 18) Зрительный контакт и вовлечение Поддерживайте постоянный визуальный контакт с разными участниками аудитории Распределяйте взгляд равномерно по залу (левая/центральная/правая части) Избегайте: Взгляда в потолок/пол Чтения со слайдов Фиксации взгляда на одном человеке 19) Интерактивные элементы (обязательные) Два запланированных интерактива: После 5-го слайда: 2 проверочных вопроса по содержанию После 10-го слайда: 2 вопроса на понимание ключевых тезисов Техника задавания вопросов: (1) Формулировка вопроса → (2) Пауза 1-2 сек → (3) Обращение к конкретному слушателю по имени 20) Тайминг и структура речи Лимит на слайд: 60 секунд (5-7 предложений) Структура высказывания: [Тезис] → [Пояснение] → [Пример] → [Связка] Запрещено: Превышение временного лимита Монотонное перечисление фактов Использование сложных грамматических конструкций 21) Языковые требования Адаптация лексики: Замена терминов на общеупотребительные аналоги Упрощение синтаксических структур Четкое проговаривание всех звуков Обязательная предварительная: Фонетическая отработка Хронометраж репетиций 22) Элементы активизации внимания Два обязательных "энерджайзера": На 3-4 слайде: визуальный стимул (неожиданное изображение) На 7-8 слайде: мультимедийная вставка (5-10 сек аудио/видео) Критерии эффективности: Релевантность содержанию Эмоциональная яркость Краткость воздействия 23) Техника речи Параметры идеального звучания: Громкость: 70-75 дБ Темп: 100-120 слов/мин</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

	<p>Паузы: 1-2 сек между блоками</p> <p>Требуется исключить:</p> <p>Проглатывание окончаний</p> <p>Повышение тона в конце утверждений</p> <p>Нервные повторы слов-паразитов</p>	
Соблюдение делового, в том числе, речевого, этикета	<p>24) Требования к соблюдению делового этикета при проведении презентаций</p> <p>Нормы профессионального поведения и внешнего вида</p> <p>1.1. Дресс-код выступающих:</p> <p>Обязательное использование делового стиля одежды</p> <p>Запрещается:</p> <p>Спортивная и повседневная одежда</p> <p>Неряшливый или неопрятный внешний вид</p> <p>1.2. Правила невербального поведения:</p> <p>Поддержание профессиональной позы и осанки</p> <p>Использование деловой папки для материалов</p> <p>Запрещенные действия:</p> <p>Держание в руках мятых или неоформленных материалов</p> <p>Непрофессиональные позы (нога на ногу и др.)</p> <p>Побочные разговоры с соавторами</p> <p>Использование русского языка в ходе выступления</p>	1
	<p>25) Протокол ведения дискуссии и ответов на вопросы</p> <p>Стандартизированная процедура ответа:</p> <p>Обязательные элементы каждого ответа:</p> <p>Благодарность за вопрос</p> <p>Подтверждение понимания вопроса</p> <p>Собственно ответ</p> <p>Проверка удовлетворенности ответом</p> <p>Использовать формулировки для вежливого общения:</p>	1
	<p>26) Требования к организации и проведению презентации</p> <p>Техническая подготовка и координация</p> <p>1.1. Предварительное планирование:</p> <p>Четкое распределение ролей между участниками презентации</p> <p>Разработка последовательности выступлений</p> <p>Проведение минимум одной генеральной репетиции</p> <p>1.2. Техническое обеспечение:</p> <p>Обязательная проверка работоспособности:</p> <p>Мультимедийного оборудования</p> <p>Программного обеспечения</p> <p>Носителей информации</p> <p>Дублирование материалов:</p> <p>Основная презентация</p> <p>Отдельные файлы медиаконтента</p> <p>Резервные копии на разных носителях</p> <p>1.3. Процедурные требования:</p> <p>Заблаговременная загрузка материалов</p> <p>Проверка совместимости форматов</p> <p>Наличие плана действий при технических сбоях</p>	1
	<p>27) Система поощрения аудитории</p> <p>2.1. Правила поощрения:</p> <p>Использование символических наград:</p> <p>Кондитерские изделия (для учебных презентаций)</p> <p>Канцелярские принадлежности</p> <p>Сувенирная продукция</p> <p>2.2. Процедура вручения:</p> <p>Обязательное вербальное сопровождение:</p> <p>"Благодарим за активное участие в обсуждении..."</p> <p>"В знак признательности за ценный вопрос..."</p>	1

	"За глубокий анализ проблемы вручаем..." 2.3. Ограничения: Соответствие поощрений формату мероприятия Умеренность в количестве наград Профессиональный способ вручения	
--	--	--

Категория 3: Активность аудитории

Требования к интерактивной части презентации и оценке вовлеченности аудитории

Обязательные критерии обратной связи

Минимальные требования к активности аудитории:

- Не менее 1 содержательного вопроса по теме презентации
- Не менее 1 структурированного комментария с оценкой выступления

Последствия недостаточной активности:

- Отсутствие вопросов/комментариев: -2 балла к итоговой оценке
- Формальные/несоответствующие требованиям высказывания: не засчитываются

Протокол предоставления обратной связи

Структура комментария (4-5 предложений):

1. Благодарность и общая характеристика:
2. Конкретные положительные аспекты:
3. Конструктивные рекомендации:
4. Заключительная позитивная оценка:

Система оценивания вовлеченности аудитории

Уровень активности	Вопросы	Комментарии	Баллы
Неудовлетворительный	0	0	-2
Минимальный	1	0	-2
	0	1	-2
Нейтральный	1	1	0
Умеренный	2	2	+3
Высокий	3	3	+6
Очень высокий	4	4	+8
Исключительный	4+	4+	+10

Дополнительные требования

Для выступающих:

- Готовность к неожиданным вопросам
- Умение грамотно направлять дискуссию
- Контроль времени обсуждения (3-5 минут)

Для аудитории:

- Соблюдение речевого этикета
- Конструктивный характер высказываний
- Соответствие комментариев установленной структуре

Примечание:

Организаторы оставляют за собой право проверять естественность взаимодействия и пресекать искусственно организованную активность.

Все участники учебного процесса несут равную ответственность за создание продуктивной дискуссионной среды.

3.3. Подготовка к устному опросу

Устный опрос – это возможность продемонстрировать глубину понимания темы и умение свободно излагать мысли.

Критерии оценки устного ответа:

Содержание: Полнота, глубина и точность раскрытия темы. Использование соответствующей профессиональной терминологии.

Логика и структура: Ответ должен быть связным, последовательным и структурированным (введение, основная часть, заключение).

Языковое оформление: Богатство лексики, грамматическая правильность, четкое произношение и беглость речи.

Взаимодействие: Умение поддерживать диалог, понимать вопросы преподавателя и давать развернутые, аргументированные ответы. Используйте модель вежливого общения: «Благодарность за вопрос → Подтверждение понимания → Ответ → Проверка удовлетворенности».

3.3.1 Требования к устному опросу

1. СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

- Полнота раскрытия темы: ответ должен охватывать все аспекты предложенной темы
- Логическая структура: наличие четкой структуры (введение-основная часть-заключение)
- Глубина понимания: демонстрация осознанного понимания темы, а не механическое воспроизведение заученного текста
- Аргументация: подкрепление позиции конкретными примерами и убедительными доводами
- Профессиональный контекст: увязка темы с будущей профессиональной деятельностью в таможенной сфере

2. ЛЕКСИЧЕСКОЕ ОФОРМЛЕНИЕ

- Объем словарного запаса: использование разнообразной лексики, избегание повторов
- Профессиональная терминология: активное применение специализированной лексики таможенной сферы
- Уместность лексики: соответствие используемых слов и выражений контексту высказывания
- Идиоматика: использование устойчивых выражений и фразеологизмов где это уместно

3. ГРАММАТИЧЕСКАЯ ПРАВИЛЬНОСТЬ

- Разнообразие конструкций: использование как простых, так и сложных грамматических структур
- Точность: соблюдение правил грамматики английского языка
- Сложные предложения: умение строить сложноподчиненные и сложносочиненные предложения
- Согласование времен: правильное использование временных форм в соответствии с контекстом

4. ФОНЕТИЧЕСКОЕ ОФОРМЛЕНИЕ

- Четкость произношения: разборчивая речь с правильной артикуляцией звуков
- Интонация: использование нисходящего и восходящего тонов в соответствии с типом предложения
- Темп речи: равномерный, естественный темп без необоснованных пауз
- Беглость: способность говорить связно, без чрезмерных заминок

5. КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ

- Понимание вопросов: способность точно понять заданный вопрос
- Релевантность ответов: соответствие ответов поставленным вопросам
- Ведение диалога: умение поддерживать беседу, задавать встречные вопросы
- Невербальное общение: поддержание зрительного контакта, использование appropriate жестов

6. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ НАПРАВЛЕННОСТЬ

- Отраслевая специфика: использование примеров и ситуаций из таможенной практики
- Актуальность: обращение к современным аспектам работы таможенных органов
- Межкультурный аспект: учет особенностей международного таможенного сотрудничества

7. САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ

- Собственная позиция: выражение личного мнения по обсуждаемым вопросам
- Критическое мышление: способность анализировать и оценивать информацию
- Творческий подход: нестандартные решения профессиональных задач

3.4. Подготовка к выполнению тестовых заданий.

Тестовые задания – это возможность развить умение применять теоретические знания для решения практических задач и продемонстрировать глубину знаний в сфере гостиничного дела.

3.4.1. Требования к тестовым заданиям

1. Точность и Аккуратность

- Требование: Задания должны быть выполнены с минимальным количеством ошибок.
- Критерий качества: Для высшего балла допустимо не более 10% ошибок от общего количества заданий.
- Практическое применение: Студентам необходимо внимательно проверять ответы перед отправкой, уделяя особое внимание деталям.

2. Полнота Выполнения

- Требование: Необходимо дать ответы на все задания теста.
- Критерий качества: Пропущенные задания приравниваются к неверным ответам и снижают общий балл.

- Практическое применение: Студенты должны управлять временем так, чтобы успеть выполнить все задания теста.
3. Владение Профессиональной Лексикой
- Требование: Демонстрация уверенного знания терминологии таможенного дела.
 - Критерий качества: Правильное использование профессиональных терминов в соответствующих контекстах.
 - Практическое применение: Обязательное изучение глоссариев и терминологических карточек по каждой теме.
4. Грамматическая Корректность
- Требование: Соблюдение грамматических норм английского языка.
 - Критерий качества: Правильное использование изученных грамматических конструкций.
 - Практическое применение: Регулярное выполнение грамматических упражнений и тестов для отработки конструкций.
5. Понимание Контекста
- Требование: Способность применять знания в различных профессиональных ситуациях.
 - Критерий качества: Правильное решение заданий, моделирующих реальные профессиональные сценарии.
 - Практическое применение: Анализ профессиональных текстов и кейсов для понимания контекста использования лексики и грамматики.
6. Техническая Исполнительность
- Требование: Соблюдение технических требований платформы МУДЛ.
 - Критерий качества: Корректное оформление ответов в соответствии с форматом заданий.
 - Практическое применение: Предварительное ознакомление с интерфейсом системы и типами заданий.
7. Самопроверка и Анализ Ошибок
- Требование: Выявление и анализ собственных ошибок.
 - Критерий качества: Способность понять причину ошибок и не допускать их в дальнейшем.
 - Практическое применение: Ведение личного словаря ошибок и регулярная работа над их исправлением.

3.4. Самостоятельная работа (для всех форм обучения, с акцентом на заочную)

Самостоятельная работа – это основа успешного освоения дисциплины, особенно для заочной формы обучения. Она направлена на формирование навыков самообразования и самоорганизации. Студенты заочной формы обучения нуждаются во всесторонней педагогической поддержке для овладения ими способами и методами эффективной самостоятельной учебной деятельности. В процессе обучения студенты постепенно получают навыки все более сложных действий самостоятельной работы, благодаря чему у будущих специалистов более четко выстраивается смысловой ориентир, позволяющий ему практиковать и разрабатывать собственные подходы к решению проблемы саморазвития и самообразования. В тоже время студенты заочной формы обучения учатся определять цели предстоящей работы, определять ее задачи, планировать свои действия, выбирать способы и средства выполнения спланированных действий, самостоятельно анализировать и контролировать результаты и корректировать свою дальнейшую деятельность. В процессе выполнения самостоятельной работы при изучении дисциплины у студентов заочной формы обучения формируются навыки работы с учебной и научной литературой, развиваются умения и навыки самостоятельной познавательной деятельности, вырабатываются привычки к систематическому самообразованию. Самостоятельная работа студентов направлена не только на усвоение материала, но и на развитие у студентов навыков самостоятельной деятельности, самоорганизации и самосовершенствования, что позволит им стать квалифицированными компетентными и наиболее востребованными специалистами.

Методические рекомендации к семинарским (практическим) занятиям

На семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, выработка индивидуальных или групповых решений, решение задач, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, решение индивидуальных тестов, участие в деловых играх.

Подготовка к контрольным мероприятиям

При подготовке к контрольным мероприятиям обучающийся должен освоить теоретический материал, повторить материал лекционных и практических занятий, материал для самостоятельной работы по указанным преподавателям темам.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор учебной литературы, в т.ч. электронных источников; научной литературы, справочников и справочных изданий, нормативной литературы и информационных изданий.

Направления самостоятельной работы:

Изучение лексико-грамматического материала.

Работа с аудио- и видеоматериалами в СДО.

Подготовка к проектным презентациям и устным опросам.

Написание эссе и выполнение письменных заданий.

Работа с учебной и научной литературой, включая электронные ресурсы библиотеки.

Рекомендации для организации самостоятельной работы:

Планирование: Составьте четкий план работы на семестр, еженедельно выделяя время на изучение иностранного языка.

Использование ресурсов: Активно пользуйтесь рекомендованной литературой, подписными ЭБС («Юрайт», «IPR SMART», «ZNANIUM.COM» и др.), а также авторитетными онлайн-ресурсами (BBC Learning English, The Economist, профессиональные словари).

Технологии: Вам разрешается и рекомендуется использовать онлайн-словари, грамматические справочники, средства проверки орфографии и даже AI-ассистенты в качестве инструментов для генерации идей, проверки и поиска синонимов. Важно помнить, что финальная работа должна быть результатом вашей собственной интеллектуальной деятельности. Прямое копирование сгенерированного текста без осмысления и переработки не допускается и считается академическим нарушением.

4. Подготовка к контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации

4.1. Текущий контроль (Контрольные точки - КТ)

Текущий контроль включает устные опросы, дистанционные тесты и презентации (кейсы). Для подготовки:

Повторите материалы практических занятий по соответствующим темам.

Выполните типовые задания, приведенные в разделе 5 РПД.

Для тестов в СДО потренируйтесь на аналогичных заданиях (multiple choice, установление соответствия, cloze test).

4.2. Промежуточная аттестация (Зачет/Экзамен)

Аттестация проводится в письменной и устной форме.

Письменная часть: Проверяет знание терминологии и грамматики. Может проводиться в форме теста в СДО или традиционного задания (перевод, вставка пропущенных слов). Во время письменной части запрещено использование любых вспомогательных средств, если иное не оговорено преподавателем.

Устная часть: Включает:

Монолог по одной из изученных тем (подготовка 15-20 минут). Требования к монологу: 15 распространенных предложений, четкая структура, использование 13-15 профессиональных терминов.

Беседа с преподавателем (ответы на вопросы без подготовки). Требования к диалогу: использование модели вежливого общения, развернутые и аргументированные ответы.

Порядок проведения экзамена/зачета:

Продолжительность: 15-30 минут на студента.

При себе необходимо иметь зачетную книжку.

Запрещено использование телефонов и других технических устройств.

Студент имеет право на одну замену билета с соответствующим снижением оценки. Выбор третьего билета не допускается.

При проведении промежуточного контроля в билете или во вложении (дополнении) к билету может присутствовать на усмотрение преподавателя задание (задача, тест или другие формы контроля, допустимые при проведении аттестации), как один из элементов оценки при ответе.

Аттестационное испытание проводится преподавателем или экзаменационной комиссией для оценивания степени и уровня достижения результатов обучения. При прохождении аттестационного испытания студенты должны иметь при себе зачетные книжки, которые они перед началом аттестационного испытания предъявляют преподавателю или экзаменационной комиссии. При проведении аттестационного испытания не допускается наличие у студентов посторонних объектов и технических устройств, способных затруднить (сделать невозможной) объективную оценку результатов аттестационного испытания, в т.ч. в части самостоятельного выполнения задания (подготовки к ответу на вопрос) студентом.

Продолжительность проведения аттестационного испытания, включая время подготовки студента к ответу на аттестационном испытании, проводимом в устной форме, составляет от 15 до 30 минут. При сдаче аттестационного испытания в устной форме по билетам студент, испытывающий затруднения при подготовке к ответу по выбранному билету, имеет право выбора второго билета с соответствующим продлением времени на подготовку к ответу. При этом оценка снижается на один балл при традиционной системе оценивания. Выбор третьего билета не допускается.

Количество обучающихся, одновременно находящихся в аудитории при проведении аттестационного испытания определяется преподавателем.

5. Заключение

Дисциплина «Иностранный язык в сфере таможенного дела» является не просто учебным предметом, а инвестицией в ваше будущее как конкурентоспособного специалиста в области таможенного дела. Систематическая, вдумчивая и активная работа по освоению курса позволит вам не только успешно сдать зачеты и экзамены, но и приобрести реальный инструмент для международного профессионального общения и карьерного роста.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература.

1. Гозалова М.Р., Макарова А.И., Крылова Т.В., Тюфанова А.А., Логинова Н.Ю. и др. Английский язык в сфере туризма и гостеприимства : (серия учебников ФУМО 43.00.00 "Сервис и туризм") - Москва:КноРус, 2025 – 261 с. [Доступ в ЭБС - https://sziu-lib.ranepa.ru/cat/output/NL_ELCAT/cat_bb.php?&table_name=elcat_cat_bb_view&found=285&start=0&&sort_desc=1&limit=20&forder=cat_bb_year&&par=120734&func=detail]
2. Джиева, А.А. - Теоретический курс английского языка. Грамматика: учебное пособие - М: ИНФРА-М, 2022 – 156 с. [Доступ в ЭБС- https://sziu-lib.ranepa.ru/cat/output/NL_ELCAT/cat_bb.php?&table_name=elcat_cat_bb_view&found=20&start=0&&sort_desc=1&limit=20&forder=cat_bb_year&&par=110032&func=detail]
3. Нестеренко В.Г. Английский язык в сфере туризма = English in Tourism - Москва:Ай Пи Ар Медиа; Саратов:Профобразование, 2025 – 105 с. [Доступ в ЭБС - https://sziu-lib.ranepa.ru/cat/output/NL_ELCAT/cat_bb.php?&table_name=elcat_cat_bb_view&found=285&start=0&&sort_desc=1&limit=20&forder=cat_bb_year&&par=128411&func=detail]
4. Семёнова М.Ю. Английский язык: туризм и сервис - Москва:КноРус, 2024 – 260 с. [Доступ в ЭБС - https://sziu-lib.ranepa.ru/cat/output/NL_ELCAT/cat_bb.php?&table_name=elcat_cat_bb_view&found=285&start=0&&sort_desc=1&limit=20&forder=cat_bb_year&&par=122835&func=detail]
5. Брель Н.М. Английский язык для гостиничного дела (с практикумом) - Москва:КноРус, 2024 – 278 с. [Доступ в ЭБС- https://sziu-lib.ranepa.ru/cat/output/NL_ELCAT/cat_bb.php?&table_name=elcat_cat_bb_view&found=285&start=0&&sort_desc=1&limit=20&forder=cat_bb_year&&par=121255&func=detail]

8.2. Дополнительная литература.

1. Татьяна Камянова: English Grammar. Грамматика английского языка: теория и практика. Часть 2. Теоретическая грамматика Издательство: Эксмо, 2017 г.
2. Татьяна Камянова: English Grammar. Грамматика английского языка. Теория и практика. Часть 2. Упражнения с ключами Эксмо-Пресс, 2017 г.
3. Clandfield L. Global Intermediate. – Macmillan Publishing, 2016 – 161 p
4. David Cotton, David Falvey, Simon Kent. Market Leader, Intermediate, Longman, 2016- 176 с.
5. Dubicka I. English for International Tourism New Edition Intermediate / Dubicka I., O'Keeffe M.- Longman Pearson, 2015.- 134 p.
6. Eastwood J. English for Travel.- Oxford University Press, 1994- 114p.
7. Miriam Jacob and Peter Strutt, English for International Tourism, Longman, 2007-126 с.
8. Murphy R. English grammar in use: A self-study reference and practice book for intermediate students : with answers / R. Murphy. - 4nd ed. - G.B.: Cambridge University Press, 2012. - 380 p.
9. Peter Strutt, English for International Tourism New Edition, Intermediate, Pearson, 2013 – 128 с.
10. Walker R. Oxford English for Careers Tourism 3/ Walker R., Harding K.- Oxford University Press, 2015.- 144 p.

8.3 Нормативные правовые документы.

Не предусмотрены.

8.4 Интернет-ресурсы.

1. The Economist.<http://www.economist.com/topics/business>
2. Business Week.<https://www.bloomberg.com/businessweek>
3. Free Management Library(SM) Complete, highly integrated library for nonprofits and for profits.
<http://managementhelp.org>
4. The New York Times.<https://www.nytimes.com>
5. U.S. News,<https://www.usnews.com>
6. ABC-online. Английский язык для всех <http://abc-english-grammar.com>
7. EnglishForum – сайт для изучающих английский язык с разделом делового английского.
<http://www.englishforum.com>
8. EnglishOnline – ресурсы для изучения английского языка. www.english-online.org.uk/
9. ESL CAFE – портал для студентов и преподавателей: грамматика, тесты, идиомы, сленг, переписка и т.п. <http://www.eslcafe.com>
10. FluentEnglish — образовательный проект www.fluent-english.ru/
11. Karin's ESL PartyLand - сайт для студентов и преподавателей.
<https://www.wyzant.com/resources/lessons/english/esl>
12. NativeEnglish. Изучение английского языка <https://www.native-english.ru/>
13. SchoolEnglish: газета для изучающих английский язык www.schoolenglish.ru/
14. TESOLon-lineactivities - интерактивные задания для изучающих английский язык (одноязычные и двуязычные, в том числе русско-английские).<http://a4esl.org>
15. Yourdictionary.com Портал словарей (лингвистические, терминологические словари английского языка).<http://www.yourdictionary.com>
16. Английский клуб <http://www.englishclub.narod.ru>
17. Английский язык на HomeEnglish.ru www.homeenglish.ru
18. Английский язык.ru — все для изучающих английский язык www.english.language.ru/
19. Английский язык.ru. Тестирование и интерактивные уроки английского.
www.english.language.ru/
20. Аутентичные материалы – примеры кейсов реальных компаний, задания по различным аспектам бизнес-образования.<http://businesscasestudies.co.uk>
21. Библиотечно-справочный портал LibrarySpot. www.libraryspot.com
22. Выучи английский язык самостоятельно www.learn-english.ru
23. Грамматика английского языка www.mystudy.ru
24. Изучение и преподавание английского языка UsingEnglish.com. <https://www.usingenglish.com>
25. Курс подготовки к экзамену TOEFL. <https://www.ets.org/toefl>, <http://www.toefl.ru>
27. Раздел по английскому языку на сайте Эвы Л. Истон. <http://evaeaston.com/pronunciation/>
28. Ресурсный Центр Информационные технологии в обучении языку
<http://www.nstu.ru/education/langlearning/>
29. Ресурсы для учащихся (фонетика, грамматика, лексика, идиомы, аудирование, говорение, письменная речь, чтение, деловой английский язык, международные экзамены TOEFL/TOEIC) и преподавателей (учебные материалы, планы уроков, тесты и др.) <http://eslgold.com>
30. Ресурсы и материалы BBC. <http://www.bbc.co.uk/home/today/index.shtml>
31. Сайтучебногопособия "Internet English". <http://www.oup.com/elt/internet.english>
32. Словари английского языка и другие ресурсы для изучающих английский язык.
<http://www.study.ru>
33. Словари английского языка, тезаурус, система машинного перевода. www.dictionary.com
34. Словарииздательства Cambridge University Press. <http://dictionary.cambridge.org>
35. Словари издательства Macmillan. <http://www.macmillandictionary.com>
36. Словарь символов Symbol.com. <http://www.symbols.com>
37. Словарь сокращений AcronymFinder. <http://www.acronymfinder.com/>
38. Справочный портал словарей издательства OxfordUniversityPress<http://global.oup.com>
39. Ссылки для изучения английского языка на сайте Новосибирской областной образовательной сети. <http://www.websib.ru>
40. Тезаурусы на справочно-образовательном портале LibrarySpot. www.libraryspot.com
41. Тесты по английскому языку на сайте Каталог образовательных программ. <http://www.kop.ru>
42. Уроки он-лайн по английскому языку www.study.ru/lessons/online
43. Энциклопедия «Британника».<https://www.britannica.com>

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Англоязычные ресурсы

EBSCO Publishing-доступ к мульти-дисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно –популярных журналов.

Адрес ресурса: http://www.neicon.ru/res/EBSCO_trans.pdf

Emerald- крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Адрес ресурса: <http://www.emeraldinsight.com/index.htm>

8.5 Иные источники

Не используются.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ;«Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)