



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

\_\_\_\_\_  
(подпись) Барашок И.В.  
(Ф.И.О. рук. ОП)  
14 » « июня » 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой  
сервиса и туризма  
(название кафедры)

\_\_\_\_\_  
(подпись) Овчаренко Н.П.  
(Ф.И.О. зав. каф.)  
14 » « июня » 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве

Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**

Форма подготовки очная

курс 3,4 семестр 5,6,7,8  
лекции 0 час.  
практические занятия \_\_\_\_\_ час.  
лабораторные работы 148 час.  
в том числе с использованием МАО лек.      час.  
всего часов аудиторной нагрузки 288 час.  
в том числе с использованием МАО 110 час.  
самостоятельная работа 140 час.  
в том числе на подготовку к экзамену 27 час.  
контрольные работы (количество) \_\_\_\_\_  
курсовая работа / курсовой проект \_\_\_\_\_ семестр  
зачет 5,6,7 семестр  
экзамен 8 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. № 516

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма протокол № 11 от «14» июня 2019г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук, Овчаренко Н.П.  
Составитель (ли): старший преподаватель Маканцева Е.В.

Владивосток  
2019

**Оборотная сторона титульного листа РПД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**Аннотация к рабочей программе дисциплины**  
**«Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на**  
**английском языке»**

Учебный курс «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм.

Дисциплина «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» включена в состав вариативной части как дисциплина по выбору студентов.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов. Учебным планом по данной специальности предусмотрены лабораторные работы (148 часов, в том числе с использованием МАО –110 часа), самостоятельная работа (140 часов, в том числе 27 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 3, 4 курсе в 5, 6, 7, 8 семестрах.

Дисциплина «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Иностранный язык (английский)», «Международный туризм», «Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Туроперейтинг», «Экологический туризм», «Сервисная деятельность».

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов:

Успех работы с клиентами. Интернет услуги. Успешные сайты. Профессии клерка на приеме, туристического агента, курортного представителя, консьержа, менеджера отеля, шеф-повара, работников кухни, менеджера ресторана, официанта, бармена, швейцара, портье, метрдотеля, горничных, работников технических служб и др., включающих в себя коммуникативные навыки. Характеристики, присущие успешным интернет службам. Реклама профессий. Положительные и отрицательные примеры обслуживания клиентов. Опросы клиентов.

Встречи на деловых мероприятиях. Эффективные презентации.

Советы вебсайтов служащим, работающим с клиентами. Язык общения. Язык жестов. Способы выражения просьбы помочь, подождать, прояснить ситуацию. Визит в компанию. Знакомство. Приветствия. Общий разговор. Предложение услуг. Завершение общения. Персонал компании, служба приема и обслуживания, служба управления персоналом, информационная служба, средний персонал компании. Контакты с клиентами по телефону. Правила разговора с клиентами. Успех работы центров связи с клиентами.

**Цель дисциплины** – изучение теоретического материала информационного характера об особенностях коммуникаций в сфере услуг и бизнеса, а также овладение специальной лексикой индустрии туризма и гостеприимства, речевыми навыками, необходимыми в работе специалиста сферы сервиса и туризма, а также применение полученных знаний на практике в речевых и других ситуациях при общении на английском языке.

**Задачи:**

- сформировать систематизированные знания об особенностях коммуникаций и нормах поведения специалистов сферы сервиса и туризма в различных ситуациях;
- научиться вести беседу в пределах тематики, связанной с туризмом и гостеприимством;
- овладеть способностью применять теоретические знания и навыки о способах коммуникации на практике;
- ознакомить студентов с межкультурными особенностями общения в различных ситуациях повседневного общения;
- сформировать основные умения устного и письменного общения в рамках изучаемых тем для решения различного вида коммуникативных задач.

Для успешного изучения дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

– способность к коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижений:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
УК-3	УК-3.1 –Организует отбор членов команды для достижения поставленной цели УК-3.2 – Учитывает особенности поведения и интересы других участников УК-3.3 - . Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений; УК-3.4 -Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом УК-3.5- Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческая; проектная; сервисная				
Организация работы исполнителей, принятие управленческих решений в организации туристской деятельности с учетом социальной и экономической	Первичные трудовые коллективы; предприятия туристской индустрии, и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией	ПК-4	ПК-4.1 Владеет культурой межличностного общения ПК-4.2 Владеет специализированными компьютерными программами ПК-4.3 Владеет техникой устного общения с клиентом на английском языке	ПС «Специалист по организации и предложению туристских услуг )

политики государства	туристского продукта		ПК-4.4 Взаимодействует с туроператорами и иными организациями в том числе и на английском языке ПК -4.5 Определяет особые потребности отдельных клиентов	
----------------------	----------------------	--	--	--

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируется следующие общие компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций	
ОК-3 Способность к коммуникации (устной и письменной) на английском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает	Лексические единицы, фразы, речевые клише, правила, способы и методы организации процесса обслуживания туристов.
	Умеет	Использовать их в соответствующих учебных и профессиональных ситуациях.
	Владеет	Коммуникацией, в том числе и на иностранном (английском) языке .
ОК-4 Способность работать в коллективе команды, толерантно воспринимать этнические, социальные, конфессиональные и культурные различия.	Знает	Правила работы в коллективе и осознает необходимость толерантно воспринимать социальные и культурные различия, а также правила общения и обслуживания потребителей турпродукта
	Умеет	Подчирияться, руководить и регулировать конфликтные ситуации и выполнять ежедневные требования обслуживания потребителей услуг
	Владеет	Коммуникационными в том числе и англоязычными навыками

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» применяются следующие методы активного/ интерактивного

обучения: Case Study, деловая игра (имитация ситуаций), проблемное обучение, учебные мини проекты.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

Теоретическая часть не предусмотрена в дисциплине «Коммуникативные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке»

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

Основные темы лабораторных и практических занятий распределяются по семестрам следующим образом:

### **2 курс (3 семестр-36 часов)**

#### **Тема 1. Успех работы с клиентами. Интернет услуги. Успешные сайты. (6 часов)**

Информационный материал: Вступительная беседа о важности умения работать с клиентами. Профессии клерка на приеме, туристического агента, курортного представителя, консьержа, менеджера отеля, шеф-повара, работников кухни, менеджера ресторана, официанта, бармена, швейцара, портье, метрдотеля, горничных, работников технических служб и др., включающих в себя коммуникативные навыки. Характеристики, присущие успешным интернет службам. Реклама профессий. Положительные и отрицательные примеры обслуживания клиентов .Опросы клиентов.

Лексика: Название профессий в туризме и гостеприимстве, функциональные обязанности персонала, его приоритеты. Проблемы, возникающие при общении с клиентами. Способы их урегулирования.

Характеристики успешных сайтов интернет- услуг. Примеры рекламных объявлений. Личные качества персонала.

Грамматика: Степени сравнения прилагательных. Модальные глаголы.

Чтение: Аутентичные тексты, описывающие общие черты ,присущи успешным сайтам итернет услуг и профессии в различных туристических компаниях. Отрывки из аутентичных источников, диалоги, реклама.

Аудирование: Звукозапись аутентичных диалогов, магнитофонные записи, wiki.

Устная речь: Подготовленная монологическая и диалогическая речь в детальных ответах на вопросы, рассказах об обязанностях и функциях персонала, о проблемах ,возникающих при общении с клиентами и способах их урегулирования, подготовленные личные комментарии.

Письмо: Краткие эссе о важности умения работать с клиентами. Профессии в туризме и гостеприимстве. Заявление о приеме на работу. Резюме.

## **Тема 2. Лицом к лицу с клиентом. Встречи на деловых мероприятиях. Эффективные презентации. (12 часов )**

Информационный материал: Советы вебсайтов служащим, работающим с клиентами. Язык общения. Язык жестов. Способы выражения просьбы помочь, подождать, прояснить ситуацию. Визит в компанию. Знакомство. Приветствия. Общий разговор. Предложение услуг. Завершение общения. Персонал компании, служба приема и обслуживания, служба управления персоналом, информационная служба, средний персонал компании. Лексика: Приветствия, общий разговор, способы предложения услуг, конкретные предложения. Названия должностей в компании, на службе приема. Примеры предоставляемых услуг, должностей, функциональных обязанностей управляющих, работников приема гостей, неконтактных и технических служб, схема управления, описания удобств и услуг.

Грамматика: Краткий обзор системы времен.

Чтение: аутентичные тексты, выдержки из документации, формуляры, электронные источники, диалоги, объявления и реклама.



Устная речь: 1. Упражнения по развитию навыков подготовленной речи, подготовленные рассказы, описывающие различные гостиничные службы и функции персонала. 2. Подготовленные диалоги и ролевые игры.

Аудирование: Звуковые файлы, магнитофонные записи, компактные диски с аутентичными диалогами и монологами.

Письмо: Словарные диктанты, диктанты, эссе, описывающие службы компании.

### **Тема 3. Контакты с клиентами по телефону. Правила разговора с клиентами. (6 часов)**

Информационный материал: Сравнительная характеристика правильных и неправильных способов ведения телефонных переговоров. Как быть вежливым, говоря по телефону. Как показать заинтересованность и уважение к клиенту. Примеры бесед по телефону. Как принять сообщение, ответить на вопрос, смягчить конфликт, завершить разговор вежливо, в положительном ключе.

Лексика: Выражения вежливого, ориентированного на клиента общения. Наречия, прилагательные, обозначающие уважительные свойства и способы общения с клиентами. Категории и типы мест, в которых обычно происходит коммуникация. Способы составления и выражения вопросов, просьб, предложений услуг, выражения согласия и несогласия, перенесения деловых мероприятий, отмена их, подтверждение предварительных договоренностей.

Грамматика: Числительные. Классификация числительных. Прилагательные. Наречия. Классификация.

Чтение: Аутентичные тексты, диалоги, документация, формуляры, реклама.

Устная речь: Упражнения, развивающие монологическую и диалогическую речь, рассказы, описания, диалоги, презентации.

Письмо: Диктанты, письма-запросы, ответы на запросы, сообщения по телефону.

Аудирование: Звуковые файлы, магнитофонные записи, компактные диски с аутентичными диалогами и монологами.

#### **Тема 4. Успех работы центров связи с клиентами. (12 часов)**

Информационный материал: Опросы клиентов. Обзор опросов клиентов различных отраслей в Великобритании. Соотношения в процентах удовлетворительных и неудовлетворительных отзывов. Способы улучшения отзывов о работе центров связи с клиентами. Способы улучшения впечатления клиентов. Примеры разговоров по телефону с работниками центров связи с клиентами. Примеры разговоров о конкретных заказах, сбоях в доставке, неправильном начислении взносов и тарифов. Консультационные службы.

Лексика: Прилагательные, описывающие места, качества, характер, услуги и удобства. Названия агентств, услуг, местоположений, организационных мероприятий. Наречия, описывающие степень выполнения требований.

Грамматика: Конструкции страдательного залога. Степени сравнения прилагательных.

Чтение: Аутентичные и не аутентичные тексты, диалоги, документация, формуляры, реклама и объявления.

Восприятие на слух: Компактные диски, магнитофонные записи, звуковые файлы аутентичных и не аутентичных монологов и диалогов.

Устная речь: Упражнения, развивающие монологическую и диалогическую речь, рассказы, описания, диалоги, презентации.

Письмо: Диктанты, сочинения описательного характера. Письма-запросы, ответы на запросы.

Структура и содержание практической части курса включает в себя тематику и содержание практических занятий, семинаров, лабораторных работ.

**III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Коммуникативные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

-план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

-характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

-требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

-критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточная аттестация
УК- 3	знает раздел 1	Самостоятельная работа	
	Умеет задать вопросы, ответить на них		
	Владеет диалогом	Устный опрос	
ПК- 4	Знает раздел 3. Умеет вести телефонный разговор	Деловая игра Диалоги с клиентами	Зачетное занятие по разделам 1,2,3
	Владеет навыком диалогической речи	Контрольная работа	

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования

компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

(электронные и печатные издания)

1. Harrison L. English for international tourism : Intermediate workbook with key / L. Harrison. – England : Pearson Education Limited, 2013. – 64 p.  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:781903&theme=FEFU>
2. Professional English for Future Tourism Managers [Электронный ресурс] : учебн. пособие по профессионально-ориентированному английскому языку для студентов специальности «Туризм». – Электрон. данн. – Астана : Казахский гуманитарно-юридический ун-т, 2016. – 72 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49552.html> [ЭБС «IPRbooks»]
3. Strutt. P. English for international tourism : Intermediate coursebook / P. Strutt. – England : Pearson Education Limited, 2013. – 1238 p.  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:781932&theme=FEFU>
4. Войтик Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учебн. пособие / Н. В. Войтик. – М. : ФЛИНТА, 2013. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516281.html> [ЭБС «Консультант студента»]
5. Жулидов С. Б. The Travel and Tourism Industry / С. Б. Жулидов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 207 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872364> [ЭБС Znanium.com]
6. Жулидов С.Б. The Travel and Tourism Industry [Электронный ресурс]: учебн. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 10000 и туризма 10200 / С. Б. Жулидов. – Электрон. данн. – М. : ЮНИТИ-

- ДАНА, 2017. – 204 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71242.html> [ЭБС «IPRbooks»]
7. Нуреева Д. Н. English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) [Электронный ресурс] : учебн.-метод. пособие / Д. Н. Нуреева. – Электрон. данн. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический ун-т, 2014. – 139 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61947.html> [ЭБС «IPRbooks»]
  8. Раптанова И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма [Электронный ресурс]: учебн. пособие / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Электрон. данн. – Оренбург : Оренбургский гос. ун-т, ЭБС АСВ, 2016. – 119 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69881.html> [ЭБС «IPRbooks»]
  9. Триус Л. И. Английский для международного и национального туризма. English for global and national tourism [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. И. Триус, Т. А. Ширяева. – Электрон. данн. – Пятигорск : Пятигорский гос. лингвистический ун-т, 2016. – 168 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919880/view2/1> [ЭБС Book.ru]

### **Дополнительная литература**

1. Бисько И. А. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксюткина. – М. : КноРус, 2014. – 189 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919285> [ЭБС Book.ru]
2. Бисько И. А. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксюткина. – М. : КноРус, 2017. – 209 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920497/view2/1> [ЭБС Book.ru]
3. Большой глоссарий терминов международного туризма / Национальная академия туризма ; [под ред. М. Б. Биржакова, В. И. Никифорова]. – М. : Герда, 2002. – 698 с.

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:98349&theme=FEFU>

4. Дроздова Т. Ю. English Grammar. Reference and Practice [Электронный ресурс] : учебн. пособие / Т. Ю. Дроздова, А. И. Берестова., В. Г. Маилова.— Электрон. данн. – СПб. : Антология, 2013. – 464 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/42431.html> [ЭБС «IPRbooks»]
5. Захаров В. Б. Tourism as Business [Электронный ресурс] / В. Б. Захаров. – Электрон. дан. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 207 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/884200> [ЭБС Znanium.com]
6. Комарова А. И. Английский язык: туризм и сервис [Электронный ресурс] : учебник / А. И. Комарова, И. Ю. Окс. – Электрон. данн. – М. : КноРус, 2019. – 241 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/931061/view2/1> [ЭБС Book.ru]
7. Миньяр-Белоручева А. П. Английский язык для работы в туризме = Working in Tourism [Электронный ресурс] : учебник для студентов, изучающих туристический бизнес / А. П. Миньяр-Белоручева, М. Е. Покровская. – Электрон. данн. – 2-е изд. – М. : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 192 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/535189> [ЭБС Znanium.com]
8. Миньяр-Белоручева А. П. Английский язык для работы в туризме. Working in Tourism [Электронный ресурс] : учебник / А. П. Миньяр-Белоручева, М. Е. Покровская. – 2-е изд. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 192 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/958977> [ЭБС Znanium.com]

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ .  
<http://dvfu.ru/web/library/elib>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com>
3. Электронно-библиотечная система БиблиоТех.  
<http://www.bibliotech.ru>
4. Электронный каталог научной библиотеки ДВФУ <http://ini-fb.dvfu.ru:8000/cgi-bin/gw/chameleon>

#### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины***

Планирование – важнейшая черта человеческой деятельности, один из характерных, обязательных признаков человеческого труда. Для организации сложной учебной деятельности очень эффективным является использование средств, напоминающих о стоящих перед нами задачах, их последовательности выполнения. Такими средствами могут быть мобильный телефон, имеющий программу органайзера, включающего будильник, календарь и список дел; таймеры, напоминающие о выполнении заданий по дисциплине; компьютерные программы составления списка дел, выделяющие срочные и важные дела.

Составление списка дел – первый шаг к организации времени. Список имеет то преимущество, что позволяет видеть всю картину в целом. Упорядочение, классификация дел в списке – второй шаг к организации времени.

Регулярность – первое условие поисков более эффективных способов работы. Рекомендуется выбрать один день недели для регулярной подготовки по дисциплине. Регулярность не просто позволяет подготовиться к делу, она создает настрой на это дело, позволяет выработать правила выполнения дела (например, сначала проработка материала лекции, учебника, чтение первоисточника, затем выделение и фиксирование основных идей в тетради).

Чтобы облегчить выполнение заданий, необходимо определить временные рамки. Еженедельная подготовка по дисциплине «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» «Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry» требует временных затрат. Четкое фиксирование по времени регулярных дел, закрепление за ними одних и тех же часов – важный шаг к организации времени. При учете времени надо помнить об основной цели рационализации – получить наибольший эффект с наименьшими затратами. Учет – лишь средство для решения основной задачи: сэкономить время.

По мнению специалистов по психологии, важность планирования и выполнения дел обуславливается также тем, что у нас накапливаются дела, задачи или идеи, которые мы не реализуем, откладываем на потом – все это негативно сказывается на нашем внутреннем состоянии в целом.

Важная роль в организации учебной деятельности отводится программе дисциплины, дающая представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения дисциплины во многом зависит от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (в зависимости от специальности от 2 – 3 до 5 часов в неделю).

Аудиторные практические занятия являются базой для изучения дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» «Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry» позволяют студентам решить практическую задачу по овладению навыками устного и письменного общения на английском языке в профессиональной сфере, обогатить свои знания в области индустрии туризма и осуществлять общение средствами английского языка, создавая устойчивые навыки владения языком в их профессиональной деятельности. Отбор языкового материала осуществлялся с учетом современных норм речи. Материал для изучения предлагается в порядке нарастающей сложности. Для изучения предлагаются английские, американские и русские методики,



представленные в учебниках и учебно-методических пособиях, указанных в списке рекомендуемой литературы.

Основной целью изучения дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» «Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry» является формирование и овладение студентами общими лингвистическими и коммуникативными компетенциями в области профессионального английского языка, предполагающими способность и готовность говорящего осуществлять общение средствами иностранного языка на основе освоенного языкового материала (грамматические структуры, лексические единицы, произносительные модели) в профессиональной деятельности. Основной акцент делается на развитие умения использовать на практике богатый профессиональный вокабуляр и контекстуализированные грамматические модели.

По результатам работы на практических занятиях, выполнению контрольных и домашних заданий студентам выставляется отметка, учитывающая: самостоятельность и логическую последовательность ответа, правильное употребление лексики и грамматических конструкций, правильное выполнение тестовых заданий, длительность и корректность монологического и диалогического высказывания, качество чтения и перевода текста.

Работа над аспектами проводится следующим образом:

1. Чтение предлагается в двух формах: аудиторного и домашнего. Для аудиторного чтения используются аутентичные, оригинальные тексты, объемом не более 3 страниц, которые предназначены для ознакомительного чтения с последующим обсуждением. Понимание содержания контролируется с помощью упражнений к тексту. Для домашнего чтения рекомендуются более сложные тексты, тематически связанные с изучаемым материалом.

2. Аудирование обеспечивается аудиозаписью текстов и диалогов по учебникам английских и американских авторов, тематически связанных с содержанием занятия, а также интернет ресурсами.
3. Говорение включает монологическую и диалогическую речь. Монологическая речь основана на изученном текстовом материале, и предлагает студентам высказывать своё мнение по поводу той или иной проблемы, затронутой в тексте. По мере развития навыков говорения, студентам предлагается составить свои собственные высказывания на подобную тему с использованием пройденного лексико-грамматического материала. Диалогическая речь тематически связана с изучаемым разделом учебного пособия. Студенты учатся работать в паре и небольших группах, используя изученный лексико-грамматический материал данной темы.
4. Грамматика вводится и закрепляется в серии упражнений для разрешения грамматических трудностей. Особое внимание уделяется грамматическим структурам, которые студенты используют в говорении и письме.
5. Письмо помогает студентам развивать навыки письма, фокусируя их внимание на различных аспектах письменной деятельности, таких как спеллинг, квизы, написание сочинений, эссе, аннотаций, деловой корреспонденции, резюме и заявлений, где студент использует лексико-грамматический материал данной темы.

Для повышения эффективности владения деловым английским языком, курс обучения использует на начальном этапе неаутентичный материал, а с третьего - четвертого семестра аутентичный неадаптированный текстовой материал. В этой части курса особое внимание уделяется развитию коммуникативных возможностей студентов, направленных на освоение ими навыков устной речи и аудирования. Помимо общих фонетических, грамматических и лексических знаний, умений и коммуникативных навыков, студенты приобретают также знания о профессиональной деятельности в области туризма и гостеприимства.

Лекционные занятия по данной дисциплине учебным планом не предусмотрены.

### **Описание последовательности действий обучающихся (алгоритм изучения дисциплины)**

Начиная изучение дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» «Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry», студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; к программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

- внимательно разобраться в структуре дисциплины в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о лекционной и практической части всего курса изучения;

- обратиться к электронному учебному курсу загруженному на платформе Blackboard по дисциплине, позволяющим ориентироваться в последовательности выполнения заданий;

- переписать в тетрадь для практических занятий – темы практических (лабораторных) занятий.

При подготовке к занятиям по дисциплине «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» необходимо руководствоваться нормами времени на выполнение заданий.

### **Рекомендации по работе с литературой**

Наиболее предпочтительна потемная последовательность в работе с литературой. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой и учебно-методическим комплексом дисциплины;

- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы.

В ходе чтения очень полезно, хотя и не обязательно, делать краткие конспекты прочитанного, выписки, заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Настоятельно рекомендуется избегать механического заучивания учебного материала. Практика убедительно показывает: самым эффективным способом является не «зубрежка», а глубокое, творческое, самостоятельное проникновение в существо изучаемых вопросов.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Объем информации по курсу настолько обширен, что им не удастся овладеть в «последние дни» перед сессией, как на это иногда рассчитывают некоторые студенты.

Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе курсового зачета, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке университета.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание момент развития. Курс «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке», как и большинство других дисциплин, не является и не может являться набором неких раз и навсегда установленных истин в последней инстанции. Наоборот, в связи с тем что дисциплина направлена на изучение иностранного языка, он постоянно развивается и совершенствуется. В нем идет диалектический процесс отмирания устаревшего и возникновения новых слов, выражений, сочетаний. В условиях ускоряющегося старения информации учебные, впрочем, как и научные, издания, далеко не всегда могут поспевать за

новыми явлениями и тенденциями, порождаемыми процессом инновации. Ощутимое отставание характерно и для многих публикаций, связанных с курсом. Ведь их невозможно, даже по чисто техническим причинам, не говоря уже о других, ежегодно обновлять и переиздавать. В связи с этим в литературе по курсу студентам могут встречаться положения, которые уже не вполне отвечают новым тенденциям развития. В таких случаях следует, проявляя нужную критичность мысли, опираться не на устаревшие идеи того или другого издания, как бы авторитетно оно ни было, а на нормы, вытекающие из современных изданий, имеющих отношение к изучаемому вопросу.

В то же время настойчивое подчеркивание момента развития вовсе не означает полной ревизии учебной и научной литературы, рекомендуемой по курсу. Задача студента – проявить достаточно высокую научную культуру и не впасть в крайности как ортодоксального догматизма, так и зряшного нигилизма. Наука, как известно, развивается не только на основе отрицания, но и преемственности. В этом непрерывном процессе модернизации знания ему, конечно, будут оказывать помощь преподаватели, постоянно внося соответствующие изменения в содержание учебного процесса.

Наконец, студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

### **Рекомендации по подготовке к экзамену (зачету)**

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» является зачёт. Примерный перечень вопросов к зачёту содержится в ВВ. Указанные вопросы по дисциплине обновляются на начало учебного года. Непосредственно перед сессией вопросы могут обновляться. Обновленный перечень вопросов к зачёту выдается студентам перед началом экзаменационной сессии. На зачёте студенту предлагается ответить на один – два вопроса по изученным разделам дисциплины. Цель зачёта – проверка и

оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий. Оценке подлежит также и правильность речи студента. Дополнительной целью итогового контроля в виде зачёта является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность. Таким образом, зачёт по дисциплине проверяет сложившуюся у студента систему знаний по данной отрасли права и играет большую роль в подготовке будущего юриста, способствует получению фундаментальной и специальной подготовки в области управления персоналом.

При подготовке к зачёту студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Зачёт призван побудить студента получить дополнительно новые знания. Во время подготовки к зачёту студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении разделов курса. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы развития управления персоналом.

Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу, также их называет студентам преподаватель на первой лекции.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к зачёту задолго до его проведения, лучше с самого начала лекционного курса. Для этого, как уже отмечалось, имеются в учебно-методическом пособии примерные вопросы к зачёту. Целесообразно при изучении курса пользоваться рабочей программой и учебно-методическим комплексом. Также необходимо изучение практики управления персоналом.

Самостоятельная работа по подготовке к зачёту во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачёт и дней, отведенных на подготовку к зачёту. При этом необходимо,

чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала. Важно иметь в виду, что для целей воспроизведения материала учебного курса большую вспомогательную роль может сыграть информация, которая содержится в рабочей программе курса.

### **Разъяснения по работе с электронным учебным курсом**

Вся информация по данному курсу находится в электронной системе Blackboard в электронном курсе под номером FU50003-100400.68-PIY-01

В ней содержится информация:

- О курсе;
- Рабочая программа учебной дисциплины;
- Преподаватели курса;
- Конспекты лекций;
- Глоссарий;
- Список литературы;
- Дополнительные материалы;
- Материалы для практических занятий;
- Материалы для организации самостоятельной работы студентов;
- Контрольно-измерительные материалы;
- Результаты работ;
- Доска обсуждений;
- Блоги;
- Объявления и др.

Студент может воспользоваться этим ресурсом в случае отсутствия на занятиях, для повторения пройденного материала, для закрепления материала, для самостоятельной работы, для контроля и проверки знаний, для подготовки к практическим занятиям, для подготовки к зачету, для общения с преподавателем, для передачи домашних, самостоятельных работ преподавателю.

### **Рекомендации по выполнению домашних заданий**

1. Студенту необходимо в системе Blackboard ознакомиться с очередным тематическим заданием.
2. Выполнить задание. Для этого ознакомиться с методическими рекомендациями по выполнению данного задания, которые расположены в соответствующем разделе, или осуществить поиск материалов в электронном каталоге, или в электронных ресурсах библиотеки ДВФУ (режим доступа: <http://www.lib.dvfu.ru>).
3. Осуществить поиск дополнительного материала (при необходимости).
4. Через систему Blackboard передать выполненное задание преподавателю на проверку.
5. В системе Blackboard отслеживать свои результаты (оценки). Время проверки заданий минимум 7 дней.

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

1. Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:
  - работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
  - выполнении домашних индивидуальных и коллективных заданий;
  - изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
  - изучении теоретического материала тем лабораторных занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
  - освоении технологий взаимодействия с заданными интернет-ресурсами и их использования для решения практических задач;



- освоении технологии создания простейшего сайта компании (или, по желанию студента, в виде электронного портфолио выполненных заданий по дисциплине);
- подготовке к зачету.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения лекций, лабораторных и практических занятий по дисциплине «Communication Skills for Tourism and Hospitality» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус A).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO. Экран с электроприводом 236\*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236\*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072\_ЭА-667-17\_08.02.2018\_Арт-Лайн Технолоджи\_ПО ADOBE, ЭУ0201024\_ЭА-091-18\_24.04.2018\_Софтлайн Проекты\_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486\_ЭА-261-18\_02.08.2018\_СофтЛайн Трейд\_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория, оснащенная мультимедийным проектором.

Для проведения лабораторных занятий - аудитория, оснащенная мультимедийным проектором, персональными компьютерами на рабочих местах студентов с выходом в Интернет и установленным программным обеспечением (как минимум – Microsoft Office, Консультант Плюс / Гарант).



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве»  
«Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Форма подготовки очная

## Владивосток

2019

### I. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	Сентябрь-октябрь	Подготовка реферата по теме 1	2 недели	Устная презентация
2.	Ноябрь	Самостоятельная работа по теме 2	1 неделя	Составление графика и диаграммы
3.	Декабрь	Написание рекламных объявлений	2 часа	Письменная работа
4.	Февраль	Подготовка реферата по теме 4	2 недели	Устная презентация
5.	Март	Самостоятельная работа по теме 5	2 часа	Письменная работа
6.	Апрель- май	Деловая переписка	2 часа	Письменная работа

### II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению.

Подготовка реферата.

Реферат (от лат. *refero* — докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме. Избранная студентом проблема изучается и анализируется на основе одного или нескольких источников. *Целями* написания реферата являются:

- развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

*Задачами* написания реферата являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;
- научить студента грамотно излагать свою позицию по анализируемой в реферате проблеме;
- подготовить студента к дальнейшему участию в научно – практических конференциях, семинарах и конкурсах;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с мнением того или иного автора по данной проблеме.

Основные требования к содержанию реферата

Студент должен использовать только те материалы (научные статьи, монографии, пособия), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Содержание реферата должно быть конкретным, исследоваться должна только одна проблема (допускается несколько, только если они взаимосвязаны). Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения (начать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы). Реферат должен заканчиваться выводением выводов по теме.

По своей *структуре* реферат состоит из:

1. Титульного листа;
2. Введения, где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию;
3. Основного текста, в котором последовательно раскрывается избранная тема. В отличие от курсовой работы, основной текст реферата предполагает деление на 2-3 параграфа без выделения глав. При необходимости текст

реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст;

4. Заключение, где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста.

5. Списка использованной литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Объем реферата составляет 10-15 страниц машинописного текста, но в любом случае не должен превышать 15 страниц. Интервал – 1,5, размер шрифта – 14, поля: левое — 3см, правое — 1,5 см, верхнее и нижнее — 1,5см. Страницы должны быть пронумерованы. Абзацный отступ от начала строки равен 1,25 см.

#### Порядок сдачи реферата и его оценка

Реферат пишется студентами в течение триместра в сроки, устанавливаемые преподавателем по конкретной дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

По результатам проверки студенту выставляется определенное количество баллов, которое входит в общее количество баллов студента, набранных им в течение триместра. При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой, умение ставить проблему и анализировать ее, умение логически мыслить, владение профессиональной терминологией, грамотность оформления.

#### Тематика рефератов

1. Customer care success. Customer care businesses and jobs.
2. Meeting Do's and Don'ts.
3. E- travel.
4. Customer-centered call centers

#### Методические рекомендации для подготовки презентаций

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;

- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

#### Тематика презентаций

1. At a Trade Fair. Quality in tourism.
2. Steps for winning customers in your presentations.
3. Complaint strategy and policy.
4. Explaining company policy.
5. The importance of the first impression.

#### КРИТЕРИИ ОЦЕНОК при определении уровня знаний

по дисциплине « Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве»  
Оценка *«отлично»* ставится в том случае, если:

- демонстрируется полное понимание и раскрывается содержание учебного материала в объеме программы;
- верно используется лексика и грамматические структуры;
- демонстрируется отличное владение навыками чтения и перевода;
- устные и письменные высказывания полно и логично раскрывают тему, не содержат орфографических, грамматических и лексических ошибок;
- демонстрируется адекватное понимание звучащего текста;
- демонстрируется умение быстро и правильно реагировать на реплики собеседника в диалогической речи;

Оценка *«отлично»* может быть выставлена и при незначительных «шероховатостях» при ответах, например, неточность перевода текста (в плане грамматики).

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- раскрывается основное содержание материала;
- ответ самостоятельный, но содержит незначительные ошибки в употреблении лексики и грамматических конструкций;
- допускаются незначительные нарушения в последовательности монологического высказывания;
- в письменном высказывании допускаются незначительные орфографические ошибки;

в диалогическом высказывании допускается замедленная реакция при сохранении правильности построения предложения и употребления лексики, допускаются небольшие грамматические ошибки;

- при аудировании допускается неполное понимание звучащего текста (80%).

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если:

- основное содержание учебного материала излагается фрагментарно, не всегда последовательно;
- ответ содержит значительные ошибки в употреблении лексики и грамматических конструкций;

существуют нарушения в последовательности монологического высказывания

- в письменном высказывании допускаются орфографические, грамматические и лексические ошибки;

в диалогическом высказывании допускается замедленная реакция и существуют ошибки в правильности построения предложения и употребления лексики;

- при аудировании допускается неполное понимание звучащего текста (65%).

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если:

- отсутствует знание основного содержания учебного материала;
- не даны четкие ответы на вопросы преподавателя; допущены грубые ошибки в употреблении лексики и грамматики;



допущены грубые ошибки в чтении и переводе;

- при аудировании выявляется непонимание звучащей речи.

Основными контрольно- измерительными материалами для данной дисциплины являются тесты, комплекты вопросов, практических и контрольных заданий.

Приложение 2



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

ШЭМ)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве»  
«Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Форма подготовки очная

Владивосток

2019

**Паспорт**  
**фонда оценочных средств**  
**по дисциплине**

**«Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве»**

Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточная аттестация

Код и формулировка компетенции		Этапы формирования компетенций		
ОПК 3 Способность организовывать процесс обслуживания потребителей или туристов	Знает	Лексические единицы, фразы, речевые клише		
	Умеет	Использовать их в соответствующих ситуациях		
	Владеет	Коммуникацией на иностранном языке		
ПК 18 Способность к общению с потребителями продукта и обеспечению процесса общения с учетом требований потребителей или туристов	Знает	Правила общения с потребителями. Способы разрешения конфликтов.		
	Умеет	Использовать их в соответствующих ситуациях		
	Владеет	Методами работы с потребителями. Коммуникацией на иностранном языке		
Раздел 1	ОПК-3	Изучает лексические единицы, фразы, речевые клише. Выполняет задания по темам, готовит монологические и диалогические высказывания по темам 1 - 4	Задания vocabulary dialogues listening topic тест по темам 1-4	Вопросы к зачету -3 -4 семестр
		Готовится к опросу по темам 5 – 7. Выступает с презентацией в паре с другим обучающимся. Демонстрирует полученные навыки в подготовленной беседе.	Задания vocabulary dialogues listening topic тест по темам 5 -7	Вопросы к зачету -3 -4 семестр
		Готовится и выполняет письменную контрольную работу , подтверждающую компетенцию коммуникации на иностранном (английском) языке	Задания vocabulary dialogues listening topic тест по темам 8 -10	Вопросы к зачету -3 -4 семестр
Раздел 2	ПК 18	Выполняет задания помогающие запомнить правила общения с потребителем.	Задания vocabulary dialogues listening topic	Вопросы к зачету -34 семестр

			тест по темам 1-4	
		Выполняет задания по темам, включающие умения использовать приобретенные знания в соответствующих учебных ситуациях	Задания vocabulary dialogues listening topic тест по темам 5 - 7	Вопросы к зачету -34 семестр
		Участствует в деловой игре, предварительно выбрав роль и продумав последовательность учебно-игровых действий.	Задания vocabulary dialogues listening topic тест по темам 8 - 10	Вопросы к зачету -34 семестр

### **Зачетно-экзаменационные материалы**

#### **(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)**

По дисциплине предусмотрены следующие виды контрольно- оценочных мероприятий:

1. А) Глоссарий основных понятий по дисциплине;
2. Б) Экспресс – контрольные работы по текущему материалу;
3. В) Тестирование (промежуточное и итоговое);
4. Г) Зачет;
5. Д) Экзамен

Глоссарий основных понятий составляется обучающимися в процессе прохождения учебного материала как в аудитории так и самостоятельно с целью освоения и закрепления информации и главным образом умений и навыков, развиваемых в процессе работы. Перед определяемым преподавателем видом контроля и оценки студент предъявляет составленный им предварительно глоссарий по пройденным темам. Темы указаны в разделе выше.

Экспресс контрольные работы составляются преподавателем по требующим особого повторения и развития темам и подготовлены так, чтобы не занимать более двух академических часов.

## Тестирование

(приводится выборочно, для иллюстрации возможных вариантов)

Ответьте на вопросы подробно, в деталях:

1. What is the receptionist in charge of?
2. How must the receptionist help the guests?
3. How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests?
4. Where does the concierge work?
5. What kind of languages does the concierge usually speak? What does it depend on?
6. How must the concierge help guests?
7. Where may the hotel manager work?
8. What is the hotel manager for the hotel guests?
9. What is the hotel manager for the hotel staff?
10. What does the hotel manager have to do?
11. What is the head chef? What does he have to do?
12. Whom does the head chef manage?
13. What sort of specialist chefs may there be?
14. What does the restaurant manager do?
15. What is the restaurant manager in charge of?
16. What does the restaurant manager have to decide on?
17. What are other management positions in a restaurant?
18. What are the eight different types of places where people can eat and drink?
19. What kind of places are the very luxurious and the formal luxury restaurants?
20. What kind of places are the informal national restaurants?
21. What kind of places are the fast-food restaurants?
22. What kind of places are the bars?
23. What does the food and beverage department include?

24. What's a pantry?
25. Who are cooks and kitchen helpers responsible to?
26. What does a chef do?
27. Who is at the head of the catering department?
28. How do the catering department and the food and beverage department differ?
29. What does the caterer have to deal with?
30. What are conventions?
31. What is a banquet?
32. What kind of functions do restaurants arrange banquets for?
33. What are private functions?
34. What does the banquet manager do?
35. How are meals provided in inexpensive hotels?
36. What kind of guests are inexpensive hotels used by? What are the prices like?
37. Where are inexpensive hotels situated?
38. How is the moderate hotel also called?
39. What may be a disadvantage in resort and beach hotels?
40. What sorts of meals are offered in the moderate hotels?
41. Where are the moderate hotels located?
42. What kind of accommodation is offered to the guests in the expensive hotels?
43. What sorts of facilities are provided in the expensive hotel?
44. What kinds of services are offered in the expensive hotels?
45. What sorts of meals are provided in the expensive hotels?
46. How is the deluxe hotel also called?
47. What are bedrooms fitted with?
48. What kinds of meals are offered in the deluxe hotels?
49. Where are the deluxe hotels located?

50. What are the prices like?

51. How are the super deluxe hotels also called?

52. What kind of accommodation is offered in the super deluxe hotels?

53. What are the guestrooms fitted with?

54. How high is the proportion of employees to one guest or one guestroom? What does it mean?

### Примерные тестовые задания.

Answer the questions:

1. What is it that the receptionist has to do?

a. The receptionist has to meet and greet guests.

b. The receptionist has to ensure that the check-in procedure is brief and convenient.

2. What must the receptionist do with a signed registration card?

a. He must send it to the cashier's office.

b. The receptionist must answer the phone.

3. How must the concierge help guests?

a. She must give orientations in the city.

b. She must help guests mail letters and packages.

4. Where does the concierge work?

a. The concierge works at a hotel's information desk.

b. The concierge works at a hotel's receptionist desk.

5. What are other names of the hotel manager?

a. The hotel manager may have the name of the general manager or the managing director.

b. The hotel manager doesn't have any other names.

6. What does the hotel manager have to do?

a. He has to check up how different hotel departments carry out their functions.

b. He has to deal with the hotel guests and handle their problems.

7. Where does the chef work?

a. The chef works in a restaurant or in the food and beverage department of a hotel.

b. The chef works at a hotel's check-in desk.

8. May there be different chefs in a restaurant?

a. Yes, there may

b. No, they must not

9. What does the restaurant manager do?

a. He may run a restaurant but he own it.

b. He may run a restaurant and he may own it too.

10. Does the restaurant manager have to decide on purchases and sales?

a. Of course he does.

b. He has to decide on purchases and sales among other thing....

11. What is the other name for the front desk?

a. It is the reception desk.

b. There is no other name.

12. What are the front office clerks busy doing?

a. They help hotel guests to check-in, to arrange a booking, to deliver messages etc.

b. The front office clerks are busy checking the hotel guests in.

13. Who provides booking of the hotel rooms?

a. The reservation department does.

b. The booking clerk helps the guests to arrange a booking.

14. Who can help the hotel guests with the accounts?

a. The front desk cashier can do it.

b. The porter can do it.



15. Who may run errands for the hotel guests?
- The bellboy might do it.
  - The manager does it.
16. Where is the bell captain's post?
- It's next to the front desk.
  - It's in the upper floor of the hotel.
17. What are the bell captain's functions?
- He runs errands for the hotel guests.
  - He directs bellmen.
18. What does the bellman do?
- He escorts the guests to their rooms, shows where the light switches are, explains how to use room appliances.
  - He carries the guests luggage, runs errands, pages the guests and escorts them to their rooms.
19. What department is in charge of cleaning rooms in a hotel?
- Chambermaid are.
  - The Housekeeping department is.
20. What does the housekeeper tell the maids to do?
- The housekeeper only checks the room appliances.
  - The housekeeper tells the maids to general clean the rooms to scrub down the bathrooms, to prepare the rooms before the guests check in etc.
21. What supplies do chambermaids usually carry on carts?
- They use carts to carry soap, tissues, bed and bath linens.
  - They use carts to carry rubbish.
22. Who informs the front desk if everything in the room is in order after the guests check out?
- The bell captain does.

b. The Housekeeper does.

23. How many types of places where people can eat and drink can you think of?

**Translate and answer:**

24. Do your hotel guests expect the housekeeping department to general clean the rooms?

a. Yes, they do.

b. Yes, they do as well as many other things.

25. What department do the guests expect to provide extra bedding?

a. They expect the housekeeping department to do it.

b. They expect the security department to do it.

26. Can the guests keep their valuables in a safe-deposit box?

a. Yes, they do.

b. Yes, they can.

27. What hotel department employees are prepared to protect the guests from any crime?

a. The front desk employees are prepared to do it.

b. The security department employees are prepared to do it.

28. What is the house phone?

a. It is a phone call from the guest's house.

b. It the System of phones throughout the hotel.

29. Who usually handles in-coming and out-going calls in a hotel?

a. The telephone department does.

b. The operator does.

30. Can guests dial direct if they want to make a long-distance call?

a. No, they can't.

b. Yes, they can.

31. Who can the guest expect to page him?

a. He can expect the bellman to page him.

b. He can expect the bell service to page him.

32. Do guests usually expect the concierge to send telegrams?

a. Yes, they do.

b. No, they don't.

33. What department is expected to help the guests in case of fire or other emergencies?

a. The security department is.

b. The telephone department is.

34. Who prepares the rooms before the guests check-in?

a. A chambermaid does.

b. A concierge does.

35. Who tells the chambermaids to make up the rooms?

a. The hotel manager does.

b. The housekeeper does.

36. What department provides hair-dryers and irons if the guests need them?

a. The front desk does.

b. The housekeeping department does.

37. Who is at the head of the housekeeping service?

a. The bell captain is.

b. The housekeeper is.

38. Who is at the head of the bell service?

a. The bell captain is.

b. The housekeeper is.

39. What employee would guests like to run errands for them?

a. They would like the bellman to run errands for them.

b. They would like the chef to run errands for them.

40. Do bellmen or porters use carts to move the luggage?

a. No, they don't.

b. Yes, they do.

### **Вопросы к зачёту 3 семестр**

1. Customer care success.
2. Skills and qualities for good customer care.
3. Face to face with customers.
4. At a trade fair.
5. Dealing with customers on the phone.
6. General telephoning rules.
7. Call centres.
8. Hotline and troubleshooting.
9. Effective letters and emails.
10. Formal and informal writing styles.
11. How to write a CV.

### **Грамматика:**

1. Сложные существительные.
2. Атрибутивные словосочетания.
3. Настоящее простое и продолженное время.
4. Прошедшее простое и настоящее завершённое время.
5. Определённый артикль.
6. Семестровая лексико-грамматическая контрольная работа – 2 часа.

### **Вопросы к зачету 4 семестр**

1. Call center success.
2. Taking an order.
3. Customer care call centers.
4. Clarifying and explaining.
5. Salutations and closes.
6. Standard phrases for handling customers.
7. The importance of small talk.
8. Basic socializing language.
9. The five Cs of customer care writing.
10. Delivering customer care through writing.
11. The work of travel agents .
12. The work of travel operators.

### **Грамматика:**

1. Построение вопросов. Разделительные вопросы. Косвенные вопросы.
2. Пассивный залог.
3. Выражение будущих действий (Future Simple, Present Continions, Present Simple, to be going to ...).
4. Косвенная речь. Согласование времён. Глаголы сообщения.
5. Фразовые глаголы.
6. Инфинитив или герундий.
7. Типы прилагательных, порядок их расположения в предложении.
8. Союзы.

**Критерии оценки студента на зачете по дисциплине  
«Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на  
английском языке»**

**«Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry»**

**(промежуточная аттестация – зачет)**

Баллы	Оценка	Требования к сформированным компетенциям
-------	--------	--

(рейтингов ой оценки)	зачета/ экзамена (стандартная)	
86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
76-85	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.
менее 61	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

Аудиторные практические занятия являются базой для изучения дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» «Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry» и позволяют студентам решить практическую задачу по овладению навыками устного и письменного общения на английском языке в профессиональной сфере, обогатить свои знания в области индустрии туризма и осуществлять общение средствами английского языка, создавая устойчивые навыки владения языком в их профессиональной деятельности.

Отбор языкового материала осуществлялся с учетом современных норм речи. Материал для изучения предлагается в порядке нарастающей сложности. Для изучения предлагаются английские, американские и русские методики, представленные в учебниках и учебно-методических пособиях, указанных в списке рекомендуемой литературы.

Основной целью изучения дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» «Communication Skills for Tourism and Hospitality Industry» является формирование и овладение студентами общими лингвистическими и коммуникативными компетенциями в области профессионального английского языка, предполагающими способность и готовность говорящего осуществлять общение средствами иностранного языка на основе освоенного языкового материала (грамматические структуры, лексические единицы, произносительные модели) в профессиональной деятельности. Основной акцент делается на развитие умения использовать на практике богатый профессиональный вокабуляр и контекстуализированные грамматические модели.

По результатам работы на практических занятиях, выполнению контрольных и домашних заданий студентам выставляется отметка, учитывающая: самостоятельность и логическую последовательность ответа, правильное употребление лексики и грамматических конструкций, правильное выполнение тестовых заданий, длительность и корректность монологического и диалогического высказывания, качество чтения и перевода текста.

Работа над аспектами проводится следующим образом:

1. Чтение предлагается в двух формах: аудиторного и домашнего. Для аудиторного чтения используются аутентичные, оригинальные тексты, объёмом не более 3 страниц, которые предназначены для ознакомительного чтения с последующим обсуждением. Понимание содержания контролируется с помощью упражнений к тексту. Для домашнего чтения

рекомендуются более сложные тексты, тематически связанные с изучаемым материалом.

2. Аудирование обеспечивается аудиозаписью текстов и диалогов по учебникам английских и американских авторов, тематически связанных с содержанием занятия, а также интернет ресурсами.

3. Говорение включает монологическую и диалогическую речь. Монологическая речь основана на изученном текстовом материале, и предлагает студентам высказывать своё мнение по поводу той или иной проблемы, затронутой в тексте. По мере развития навыков говорения, студентам предлагается составить свои собственные высказывания на подобную тему с использованием пройденного лексико-грамматического материала. Диалогическая речь тематически связана с изучаемым разделом учебного пособия. Студенты учатся работать в паре и небольших группах, используя изученный лексико-грамматический материал данной темы.

4. Грамматика вводится и закрепляется в серии упражнений для разрешения грамматических трудностей. Особенное внимание уделяется грамматическим структурам, которые студенты используют в говорении и письме.

5. Письмо помогает студентам развивать навыки письма, фокусируя их внимание на различных аспектах письменной деятельности, таких как спеллинг, квизы, написание сочинений, эссе, аннотаций, деловой корреспонденции, резюме и заявлений, где студент использует лексико-грамматический материал данной темы.

Для повышения эффективности владения деловым английским языком, курс обучения использует на начальном этапе неаутентичный материал, а с третьего - четвертого семестра аутентичный неадаптированный текстовый материал с интенсивным интегрированием в образовательный процесс методов активного обучения – МАО. В этой части курса особое внимание уделяется развитию коммуникативных возможностей студентов, направленных на освоение ими навыков устной



речи и восприятия на слух. Помимо общих фонетических, грамматических и лексических знаний, умений и коммуникативных навыков, студенты приобретают также знания о профессиональной деятельности в области туризма и гостеприимства.

Лекционные занятия по данной дисциплине учебным планом не предусмотрены.

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Коммуникативные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Коммуникативные навыки в туризме и

гостеприимстве на английском языке» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

**Вид промежуточной аттестации – зачет (4 семестр),** состоящий из устного опроса в форме собеседования и индивидуального творческого зачетного задания.