

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 63

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

(подпись)

« 16 » февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Иностранный язык профессионального общения»

(Наименование дисциплины)

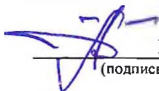
Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности/ специализации	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	заочная
Год приема	2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

к.ф.н., доц

(должность, уч. степень, звание)



15.01.2026

(подпись, дата)

Т.Л. Масыч

(инициалы, фамилия)

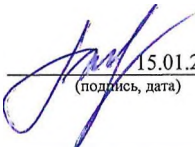
Программа одобрена на заседании кафедры № 63

« 15 » января 2026 г, протокол № 6

Заведующий кафедрой № 63

д.ф.н., доц.

(уч. степень, звание)



15.01.2026

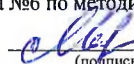
(подпись, дата)

Ж.Н. Маслова

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

(должность, уч. степень, звание)



15.01.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Иностранный язык профессионального общения» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/специализации «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№63».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»

ПК-6 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием иноязычной коммуникативной компетенции в сфере профессиональной деятельности гостиничного сервиса. Изучаются языковые средства и речевые модели для устного и письменного делового общения: ведение переговоров с гостями, приём и обработка заявок на бронирование, разрешение конфликтных ситуаций, оформление служебной документации, а также лексические и грамматические особенности отраслевых стандартов обслуживания и корпоративных регламентов гостиничного предприятия. Наряду с практической целью, курс реализует образовательные и воспитательные цели, способствуя расширению кругозора студентов, повышению их общей культуры и образования, а также культуры мышления и повседневного и профессионального общения, воспитанию терпимости и уважения к духовным ценностям народов других стран.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета (5 семестр), зачета (6 семестр), экзамена (7 семестр), экзамена (8 семестр), экзамена (9 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Целью освоения дисциплины «Иностранный язык профессионального общения» является формирование у обучающихся универсальной компетенции УК-4 и профессиональной компетенции ПК-6, позволяющих эффективно осуществлять деловую коммуникацию на иностранном языке в устной и письменной формах в типичных ситуациях гостиничного сервиса, а также разрабатывать и внедрять корпоративные стандарты обслуживания с учётом международных отраслевых требований. Дисциплина направлена на развитие навыков профессионально-ориентированного иноязычного общения, обеспечивающих успешную деятельность специалиста гостиничного дела в поликультурной среде.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.В.1 владеть навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языке(ах), в том числе с использованием цифровых средств
Профессиональные компетенции	ПК-6 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-6.У.1 уметь разрабатывать и внедрять стандарты и регламенты в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы ПК-6.У.4 уметь контактировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Иностранный язык»
- «Русский язык и культура речи»

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении всех дисциплин учебной программы.

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам				
		№5	№6	№7	№8	№9
1	2	3	4	5	6	7
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	8/ 288	1/ 36	1/ 36	2/ 72	2/ 72	2/ 72
Из них часов практической подготовки	24		6	6	6	6
Аудиторные занятия, всего час.	60	12	12	12	12	12
в том числе:						
лекции (Л), (час)						
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	60	12	12	12	12	12
лабораторные работы (ЛР), (час)						
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)						
экзамен, (час)	27			9	9	9
Самостоятельная работа, всего (час)	201	24	24	51	51	51
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Зачет, Зачет, Экз., Экз., Экз.,	Зачет	Зачет	Экз.	Экз.	Экз.

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 5					
Раздел 1. Введение в профессиональное общение: этикет, приветствие, регистрация гостей.	0	4	0	0	6

Раздел 2. Обслуживание гостей: стандартные ситуации: бронирование, информирование об услугах, работа с жалобами.	0	5	0	0	10
Раздел 3. Телефонный этикет и цифровые коммуникации: телефонные переговоры, электронная переписка.	0	3	0	0	6
Итого в семестре:	0	12	0	0	24
Семестр 6					
Раздел 4. Деловая документация: заполнение форм, счетов, служебных записок.	0	4	0	0	8
Раздел 5. Корпоративные стандарты и регламенты (SOP): анализ отраслевых стандартов, разработка фрагментов регламентов.	0	4	0	0	8
Раздел 6. Коммуникация между службами отеля: взаимодействие с горничными, технической службой, проведение брифингов.	0	4	0	0	8
Итого в семестре:	0	12	0	0	24
Семестр 7					

Раздел 7. Межкультурные аспекты: особенности поведения гостей из разных стран, преодоление языковых барьеров.	0	6	0	0	25
Раздел 8. Управление качеством и обратная связь (6 ч ПЗ, 26 ч СР): анализ отзывов (TripAdvisor, Booking.com), составление ответов на рекламации.	0	6	0	0	26
Итого в семестре:	0	12	0	0	51
Семестр 8					
Раздел 9. Продвижение гостиничных услуг: презентация отеля, экскурсия по отелю на иностранном языке.	0	6	0	0	25
Раздел 10. Подготовка к экзамену и профессиональная презентация: защита проекта «Стандарт обслуживания», повторение.	0	6	0	0	26
Итого в семестре:	0	12	0	0	51
Семестр 9					
Повторение и систематизация материала	0	4	0	0	20
Защита итогового проекта	0	4	0	0	15
Консультации и тренировочный экзамен	0	4	0	0	16

Итого в семестре:	0	12	0	0	51
Итого	0	60	0	0	201

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
	Учебным планом не предусмотрено

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 5					
1	Приветствие и регистрация гостя (ролевая игра)	Работа в парах	4	4	1
2	Обработка бронирования (письменно и устно)	Кейс-метод	4	4	2
3	Телефонные переговоры (приём звонков)	Симуляция	4	4	3
Семестр 6					
4	Заполнение счёта и акта об оказании услуг	Практикум	4	4	4
5	Анализ SOP (стандартных процедур)	Анализ документов	4	4	5
6	Взаимодействие с горничной: отчёт о состоянии номеров	Ролевая игра	4	4	6
Семестр 7					
7	Изучение культурных особенностей гостей	Кейс-стади	6	6	7
8	Анализ отзыва гостя с Booking.com	Работа с текстом	6	6	8
Семестр 8					
9	Презентация отеля для корпоративного клиента	Индивидуальная презентация	6	6	9
10	Проведение экскурсии	Ролевая игра	6	6	9

	по отелю				
Семестр 9					
11	Защита проекта «Стандарт обслуживания»	Публичная презентация	6	6	10
12	Итоговое тестирование и экзаменационная тренировка	Тестирование	6	6	10
Всего			60		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 5, час	Семестр 6, час	Семестр 7, час	Семестр 8, час	Семестр 9, час
1	2	3	4	5	6	7
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	60	8	8	14	15	15
Курсовое проектирование (КП, КР)						
Расчетно-графические задания (РГЗ)						
Выполнение реферата (Р)						
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	30	4	4	7	7	8
Домашнее задание (ДЗ)	50	7	7	12	12	12
Контрольные работы заочников (КРЗ)	30	3	3	8	8	8
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	31	2	2	10	9	8
Всего:	201	24	24	51	51	51

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
8 Ю 85	Перевод грамматических конструкций в профессионально-ориентированном тексте: практикум / Д. В. Юрьева, Т. О. Самохина, Е. Ю. Гуляева; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург: Изд-во ГУАП, 2025. - 64 с. - Библиогр.: с. 60–61 (36 назв.). - 35.89 р. - Текст: непосредственный.	5 (Гастелло, 15)
339 Р 83	Documentation and Finance in International Trade: практикум / Е. А. Рудая ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург: Изд-во ГУАП, 2025. - 48 р. - 45.30 р. - Текст: непосредственный.	5 (Гастелло, 15)
8А М 32	Everyday Business English. At the hotel: практикум / Т. Л. Масыч, Д. Р. Пинтверите; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург: Изд-во ГУАП, 2022. - 73 р.: табл. - Библиогр.: с. 66 (8 назв.).	5 (Гастелло, 15)
https://urait.ru/bcode/471268	Зими́на, Л. И. Немецкий язык (А1–А2) : учебное пособие для вузов / Л. И. Зими́на, И. Н. Мирославская. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08608-9	
https://znanium.ru/catalog/document?id=439558	Грамматика английского языка в упражнениях: учебное пособие для самостоятельной работы / [О.М. Винникова, Н.Р. Коптелова, Л.А. Кумскова и др.: под ред. Т.И. Лаловой и С.В. Симоновой. – 2-е изд. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. – 185 с.	
https://znanium.ru/catalog/document?id=397629	Грамматика английского языка. Теория. Практика. English grammar reference and practice: учебное пособие / Л.Ш. Атабаева. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2020. – 168 с.	
https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=e13e52d0-38f3-11e4-	Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service: учебное пособие / Н. В. Войтик. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 218 с. – ISBN 978-5-9765-1628-1. – Текст:	

b05e-00237dd2fde2.	электронный. – URL	
https://urait.ru/bcode/475905	Родин, О. Ф. Страноведение. Федеративная Республика Германия: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. Ф. Родин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 269 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12315-9.	
https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785992509052.html	Иванченко, А. И. Грамматика французского языка в упражнениях: 400 упражнений, комментарии, ключи / [Электронный ресурс]/ Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL	
https://znanium.ru/catalog/document?id=449209	Белякова Е.И. Практическая грамматика английского языка (Practical Grammar of the English Language): практическое пособие / Е.И. Белякова. – Москва: ИНФРА-М, 2025. – 242 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://znanium.ru/	Электронно-библиотечная система Znanium
https://e.lanbook.com/	Электронно-библиотечная система Лань
https://urait.ru/	Образовательная платформа Юрайт
https://lms.guap.ru/	Система дистанционного обучения LMS ГУАП
https://pro.guap.ru/	Электронная интегрированная образовательная среда ГУАП «Личный кабинет»/ ЭИОС ГУАП «Личный кабинет»
http://www.ngonb.ru/section/id/3/page578	Страноведение: Deutschland
https://online-class.by/blog/angliyskiy-dlya-sotrudnikov-gostinichnogo-biznesa/	Английский для сотрудников гостиничного бизнеса
https://elt.oup.com/student/highlyrecommended/?cc=ru&selLanguage=ru	Highly Recommended online
http://startdeutsch.ru/viewtopic.php?p=774	Фильмы, видеосайты на немецком
http://www.spiegel.de/kultur/	Spiegel online kultur
www.onelook.com	Справочные системы, словари и энциклопедии

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, переносной набор демонстрационного оборудования.	Аудиторный фонд ГУАП
2	Учебная аудитория для проведения практических занятий, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, переносной набор демонстрационного оборудования.	Аудиторный фонд ГУАП
3	Помещения для самостоятельной работы, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду ГУАП	Аудиторный фонд ГУАП
4.	Аудитории общего пользования, предназначенные для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудиторный фонд ГУАП
5.	Аудитория для проведения практических занятий, укомплектованная специализированной мебелью, персональным компьютером с установленным необходимым программным обеспечением и демонстрационным оборудованием.	Ул. Гастелло, д.15, Ауд. 34-02

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену;

	Экзаменационные билеты*; Задачи; Тесты.
Зачет	Список вопросов; Тесты; Задачи.

Примечание: *экзаменационные билеты формируются на основе вопросов и задач таблицы 15.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
	– правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.
Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1	Представьте и обоснуйте фрагмент стандарта обслуживания (регистрация VIP-гостя)	ПК-6.У.1, ПК-6.У.4
2	Проведите экскурсию по отелю для иностранного гостя (устное высказывание)	УК-4.В.1, ПК-6.У.4
3	Составьте ответ на негативный отзыв гостя на английском языке	УК-4.В.1
4	Разыграйте телефонный диалог: бронирование номера с особыми пожеланиями	УК-4.В.1, ПК-6.У.4
5	Переведите и прокомментируйте пункт корпоративного регламента (SOP) по работе с жалобами	ПК-6.У.1, ПК-6.У.4
6	Подготовьте презентацию дополнительных услуг отеля для группы туристов	УК-4.В.1, ПК-6.У.4
7	Решите кейс: гость жалуется на шум, но все номера заняты	УК-4.В.1, ПК-6.У.4

Вопросы (задачи) для зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета	Код индикатора
1	Проведите диалог «Встреча и регистрация гостя»	УК-4.В.1, ПК-6.У.4
2	Составьте письмо-подтверждение бронирования номера	УК-4.В.1
3	Разыграйте ситуацию «Гость просит порекомендовать ресторан»	УК-4.В.1, ПК-6.У.4
4	Ответьте на телефонный звонок от потенциального гостя	УК-4.В.1, ПК-6.У.4
5	Назовите основные этапы работы с жалобой на иностранном языке	УК-4.В.1, ПК-6.У.4
6	Опишите 3 стандартных операционных процедуры (SOP) из реального отеля	ПК-6.У.1
7	Проведите мини-совещание (briefing) на тему «Подготовка к заезду большой группы»	УК-4.В.1, ПК-6.У.4

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	Выберите правильную фразу для приветствия гостя в 22:00: A) Good morning, B) Good evening, C) Good afternoon	УК-4.В.1
2	Переведите на английский: «Извините за ожидание. Ваш номер ещё готовится»	УК-4.В.1
3	Какой документ гость подписывает при заезде? A) Registration card, B) Invoice, C) Complaint form	ПК-6.У.4
4	Соотнесите тип бронирования (GUAR, NON-GUAR) с его описанием A) A reservation that guarantees the guest the lowest possible price, even if they do not show up. B) A reservation that is held regardless of the guest's late arrival, often requiring a credit card or deposit. C) A reservation that may be cancelled by the hotel after a certain cut-off time (e.g., 6:00 PM) without penalty to the hotel. D) A reservation that requires full prepayment and provides a 100% refund only if the guest arrives after midnight.	ПК-6.У.1, ПК-6.У.4
5	Выберите корректный ответ на жалобу «The room is dirty»: A) It's not my problem, B) I'm sorry, I'll send housekeeping immediately, C) You should have booked a better hotel.	УК-4.В.1, ПК-6.У.4
6	Вставьте пропущенное слово в фразу стандарта: «All guests must ____ a valid ID at check-in.» (provide/show/have)	ПК-6.У.1
7	Какое время глагола используется в SOP для описания регулярных действий? A) Present Simple, B) Past Simple, C) Future Simple.	ПК-6.У.1
8	Переведите термин «overbooking» и предложите вариант действий при овербукинге	УК-4.В.1, ПК-6.У.1

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
1	Контрольная работа №1: «Регистрация и бронирование» (лексико-грамматический тест + заполнение регистрационной карты)
2	Контрольная работа №2: «Стандарты обслуживания и работа с жалобами» (анализ SOP, письменный ответ на претензию)
3	Контрольная работа №3: «Презентация отеля и межкультурная коммуникация» (письменный перевод и ситуационный кейс)

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала (*не предусмотрено учебным планом по данной дисциплине*).

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах (*не предусмотрено учебным планом по данной дисциплине*)

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимися практических занятий:

– закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;

– развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;

– овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;

– выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;

– обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Каждое практическое занятие предполагает активную устную коммуникацию. Обучающийся должен быть готов к участию в ролевых играх, диалогах и групповых обсуждениях строго на иностранном языке.

Перед занятием необходимо изучить лексический минимум (10–15 слов/фраз) по теме, а также повторить грамматические конструкции, характерные для устной деловой речи (формы вежливости, условные предложения, модальные глаголы).

На занятии приветствуется использование мобильных устройств только для доступа к словарям или корпоративным документам (SOP) по указанию преподавателя.

Формы работы: парная, в малых группах, индивидуальные выступления. Допускается предварительная запись диалога (дома), но на занятии требуется живое взаимодействие без опоры на текст.

Критерии оценки на практическом занятии: лексическое разнообразие, грамматическая корректность, фонетическая разборчивость, соблюдение делового этикета, способность реагировать на неожиданные реплики.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ (*не предусмотрено учебным планом по данной дисциплине*)

11.5. Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/ курсовой работы (*не предусмотрено учебным планом по данной дисциплине*)

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения выполнение контрольных работ является элементом текущего контроля успеваемости и самостоятельной работы.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются:

учебно-методический материал по дисциплине, размещённый в ЭИОС ГУАП «Личный кабинет» (<https://pro.guap.ru/>) и в системе дистанционного обучения LMS ГУАП (<https://lms.guap.ru/>)

– методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Рекомендации по организации самостоятельной работы:

Ежедневное изучение профессиональной лексики (с помощью карточек Anki, Quizlet) – не менее 20 минут в день.

Выполнение письменных домашних заданий: заполнение бланков, написание электронных писем, составление служебных записок. Образцы предоставляются в электронном курсе.

Просмотр видео (ролики о работе ресепшн, стандартах отелей) с последующим составлением краткого пересказа на иностранном языке.

Подготовка к ролевым играм: написание сценария диалога, отработка с партнёром вне аудитории.

Выполнение тестов для самопроверки в системе дистанционного обучения (LMS ГУАП).

Результаты самостоятельной работы проверяются на практических занятиях (устные ответы, сдача письменных работ) и учитываются при допуске к промежуточной аттестации (не менее 60% выполненных заданий).

Методические материалы, направляющие самостоятельную работу обучающихся: учебно-методический материал по дисциплине (п. 6–9 РПД); методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Формы текущего контроля успеваемости:

- Словарные диктанты (каждое 2–3 занятие) – проверка активной лексики по теме.
- Тестовые задания (в электронной форме, 20–30 минут) по грамматике и профессиональной лексике.
- Ролевые игры и ситуационные задачи (оценивается умение применять фразы этикета и решать коммуникативные задачи).
- Письменные работы (заполнение форм, написание письма).
- Контрольные работы (для заочной формы обучения – согласно графику).

Правила учёта результатов текущего контроля:

- Каждый вид работы оценивается в баллах (0–100 по модульно-рейтинговой системе) или по шкале «зачтено/не зачтено».
- Для допуска к зачёту в 5 и 6 семестре необходимо набрать не менее 60% от максимально возможной суммы баллов за все текущие мероприятия.

- Результаты текущего контроля влияют на итоговую оценку при промежуточной аттестации: при 80% и более высоких оценках студент может получить зачёт/экзамен автоматически (по решению преподавателя).

- Результаты текущего контроля учитываются при проведении промежуточной аттестации в виде дополнительных баллов к экзамену/зачёту.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

- зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

Формы промежуточной аттестации:

- Зачёт (5 семестр) – устный ответ по билету (2 теоретических вопроса + ситуационная задача). На подготовку – 15 минут, ответ – 5–7 минут. Оценивается «зачтено»/«не зачтено». Критерии: правильность лексики, беглость речи, соблюдение этикета, решение задачи.

- Зачёт (6 семестр) – письменный тест (20 вопросов) + устное описание стандарта (SOP). Тест выполняется 30 минут, устная часть – до 5 минут. Зачёт выставляется при правильном выполнении $\geq 60\%$ заданий и удовлетворительном устном ответе.

- Экзамен (7, 8, 9 семестры) – комплексный формат: 1) письменная часть (тест из 30 вопросов + заполнение документа); 2) устная часть (презентация проекта «Стандарт обслуживания» – 5 минут, затем ответы на вопросы преподавателя). Общая продолжительность – до 45 минут на человека. Оценивается по 5-балльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») в соответствии с критериями таблицы 14 РПД.

Рекомендации по подготовке:

Повторить лексические карты по всем разделам, особое внимание – фразам этикета и клише для жалоб.

Просмотреть записи выполненных ролевых игр (если велись).

На устной части чётко следовать структуре: приветствие, представление ситуации, описание действий, заключение, предложение помощи. Не допускать длительных пауз – лучше использовать простые, но грамматически верные фразы.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой