

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 | очная |
| Год приема | 2026 |

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 (4 семестр), зачета (5 семестр), экзамена (6 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 | | |
|---|---------------------|---------------------------|--------|--------|
| | | №4 | №5 | №6 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час) | 8/ 288 | 2/ 72 | 3/ 108 | 3/ 108 |
| Из них часов практической подготовки | 52 | | 26 | 26 |
| Аудиторные занятия, всего час. | 153 | 51 | 51 | 51 |
| в том числе: | | | | |
| лекции (Л), (час) | | | | |
| практические/семинарские занятия (ПЗ), (час) | 153 | 51 | 51 | 51 |
| лабораторные работы (ЛР), (час) | | | | |
| курсовой проект (работа) (КП, КР), (час) | | | | |
| экзамен, (час) | 27 | | | 27 |
| Самостоятельная работа, всего (час) | 108 | 21 | 57 | 30 |
| Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.) | Зачет, Зачет, Экз., | Зачет, | Зачет, | 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 4 | | | | | |
| Раздел 1. Введение в профессиональное общение на иностранном языке Тема 1.1. Особенности деловой коммуникации в гостиничном бизнесе. Этикет и стандарты. Тема 1.2. Приветствие, встреча и регистрация гостей (Check-in/Check-out). | 0 | 10 | 0 | 0 | 4 |
| Раздел 2. Обслуживание гостей: стандартные ситуации Тема 2.1. Бронирование номеров (виды заявок, подтверждение, изменения, отмена). Тема 2.2. Информирование гостей об услугах отеля (ресторан, спа, консьерж-сервис). Тема 2.3. Работа с просьбами и жалобами гостей. Разрешение конфликтов | 0 | 16 | 0 | 0 | 6 |

| | | | | | |
|---|---|----|---|---|----|
| Раздел 3. Телефонный этикет и цифровые средства коммуникации 0 12 0 0 5 Тема 3.1. Телефонные переговоры (приём звонков, переадресация, сообщения). Тема 3.2. Электронная переписка с гостем и коллегами. | 0 | 12 | 0 | 0 | 5 |
| Раздел 4. Деловая документация и отчётность Тема 4.1. Заполнение форм, счетов, актов на иностранном языке. Тема 4.2. Составление служебных записок, отчётов о работе службы приёма и размещения. | 0 | 13 | 0 | 0 | 6 |
| Итого в семестре: | 0 | 51 | 0 | 0 | 21 |
| Семестр 5 | | | | | |
| Раздел 5. Корпоративные стандарты и регламенты обслуживания Тема 5.1. Анализ отраслевых стандартов сервиса (SOP – стандартные операционные процедуры) на иностранном языке. Тема 5.2. Разработка фрагмента регламента обслуживания (приветствие, работа с VIP-гостями). | 0 | 16 | 0 | 0 | 18 |
| Раздел 6. Коммуникация между службами отеля Тема 6.1. Взаимодействие с горничными, технической службой, отделом питания. Тема 6.2. Проведение оперативных совещаний (briefing) на иностранном языке. | 0 | 17 | 0 | 0 | 20 |
| Раздел 7. Межкультурные аспекты в гостиничном деле Тема 7.1. Особенности поведения и ожидания гостей из разных стран. Тема 7.2. Преодоление языковых и культурных барьеров. | 0 | 18 | 0 | 0 | 19 |
| Итого в семестре: | 0 | 51 | 0 | 0 | 57 |
| Семестр 6 | | | | | |
| Раздел 8. Управление качеством и обратная связь от гостей Тема 8.1. Анализ отзывов гостей (TripAdvisor, Booking.com) на иностранном языке. Тема 8.2. Составление ответов на отзывы и работа с рекламациями. | 0 | 16 | 0 | 0 | 10 |
| Раздел 9. Продвижение гостиничных услуг и продажи Тема 9.1. Презентация отеля и дополнительных услуг для групп и корпоративных клиентов. Тема 9.2. Проведение экскурсии по отелю на иностранном языке. | 0 | 18 | 0 | 0 | 10 |

| | | | | | |
|--|---|-----|---|---|-----|
| Раздел 10. Подготовка к экзамену и профессиональная презентация Тема 10.1. Защита индивидуального проекта «Стандарт обслуживания в моём отеле» на иностранном языке. Тема 10.2. Повторение и систематизация материала. | 0 | 17 | 0 | 0 | 10 |
| Итого в семестре: | 0 | 51 | 0 | 0 | 30 |
| Итого | 0 | 153 | 0 | 0 | 108 |

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 4 | | | | | |
| 1 | Приветствие и регистрация гостя (ролевая игра) | Работа в парах, диалоги | 6 | 6 | 1 |
| 2 | Обработка бронирования (письменно и устно) | Кейс-метод, заполнение форм | 6 | 6 | 2 |
| 3 | Телефонные переговоры (приём звонков) | Симуляция, аудирование | 6 | 6 | 3 |
| 4 | Работа с жалобой гостя (разрешение конфликта) | Ролевая игра, анализ | 7 | 7 | 2 |
| 5 | Заполнение счёта и акта об оказании услуг | Практикум с бланками | 6 | 6 | 4 |
| 6 | Электронное письмо гостю (подтверждение, ответ) | Деловая игра, написание | 8 | 8 | 3 |
| 7 | Составление служебной записки на английском языке | Индивидуальная работа | 6 | 6 | 4 |
| 8 | Контрольное занятие: комплексная ситуация «Заезд гостя» | Комбинированное занятие | 6 | 6 | 1-4 |
| Семестр 5 | | | | | |

| | | | | | |
|------------------|---|------------------------------|------------|---|----|
| 9 | Анализ SOP (стандартных операционных процедур) гостиницы | Анализ документов, перевод | 8 | 8 | 5 |
| 10 | Разработка регламента приветствия для разных категорий гостей | Групповая проектная работа | 8 | 8 | 5 |
| 11 | Взаимодействие с горничной: отчёт о состоянии номеров | Ролевая игра | 8 | 8 | 6 |
| 12 | Проведение утренней планерки (briefing) на иностранном языке | Симуляция совещания | 9 | 6 | 9 |
| 13 | Изучение культурных особенностей гостей (карточки стран) | Кейс-стади, презентации | 9 | 9 | 7 |
| 14 | Решение кейсов «Нестандартная просьба гостя» | Мозговой штурм, диалоги | 9 | 9 | 7 |
| Семестр 6 | | | | | |
| 15 | Анализ отзыва гостя с Booking.com (выявление проблем) | Работа с текстом, обсуждение | 8 | 8 | 8 |
| 16 | Написание ответа на негативный отзыв (деловое письмо) | Практикум | 8 | 8 | 8 |
| 17 | Презентация отеля для корпоративного клиента | Индивидуальная презентация | 9 | 9 | 9 |
| 18 | Проведение экскурсии по отелю на иностранном языке | Ролевая игра | 9 | 9 | 9 |
| 19 | Защита проекта «Стандарт обслуживания» | Публичная презентация | 9 | 9 | 10 |
| 20 | Итоговое тестирование и экзаменационная тренировка | Тестирование | 8 | 8 | 10 |
| Всего | | | 153 | | |

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 4, час | Семестр 5, час | Семестр 6, час |
|---|------------|----------------|----------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Изучение теоретического материала дисциплины (ТО) | 36 | 10 | 14 | 12 |
| Курсовое проектирование (КП, КР) | | | | |
| Расчетно-графические задания (РГЗ) | | | | |
| Выполнение реферата (Р) | | | | |
| Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ) | 24 | 6 | 10 | 8 |
| Домашнее задание (ДЗ) | 30 | 5 | 18 | 7 |
| Контрольные работы заочников (КРЗ) | | | | |
| Подготовка к промежуточной аттестации (ПА) | 18 | 0 | 15 | 3 |
| Всего: | 108 | 21 | 57 | 30 |

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.-Петербург. 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.-Петербург. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - Санкт-Петербург: Изд-во ГУАП, 2025. - 48 р. - 45.30 р. - Текст: непосредственный. | 5 (Гастелло, 15) |
| 8А | Everyday Business English. At the hotel: практикум / | 5 (Гастелло, 15) |

| | | |
|---|---|--|
| M 32 | 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.). | |
| 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-b05e-00237dd2fde2 | 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: 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 | Беякова Е.И. Практическая грамматика английского языка (Practical Grammar of the English Language): практическое пособие / Е.И. Беякова. – 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&sellLanguage=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, | Аудиторный фонд ГУАП |

| | | |
|----|---|-----------------------------------|
| | переносной набор демонстрационного оборудования. | |
| 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 | Характеристика сформированных компетенций |
|------------------------|---|
| 5-балльная шкала | |
| «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** . |

| Оценка компетенции | Характеристика сформированных компетенций |
|---------------------------------------|---|
| 5-балльная шкала | |
| «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. – 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 (например, 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 (3-4 минуты). | УК-4.В.1, ПК-6.У.4 |
| 7 | Заполните бланк регистрации гостя (регистрационную карту) на иностранном языке, объясните каждый пункт. | УК-4.В.1, ПК-6.У.4 |
| 8 | Решите кейс: гость жалуется на шум, но все номера заняты. Предложите решение и объясните на английском языке. | 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 |
|-----------|--|--------------------|
| 4 семестр | | |
| 1 | Проведите диалог «Встреча и регистрация гостя» (на иностранном языке). | 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» с использованием фраз этикета. | УК-4.В.1, ПК-6.У.4 |
| 4 | Ответьте на телефонный звонок от потенциального гостя, запишите его пожелания. | УК-4.В.1, ПК-6.У.4 |
| 5 | Перечислите основные этапы работы с жалобой на иностранном языке (устно). | УК-4.В.1, ПК-6.У.4 |
| 5 семестр | | |
| 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 |
| 8 | Объясните горничной на английском языке, какие номера требуют уборки в первую очередь. | ПК-6.У.4 |
| 9 | Назовите 5 культурных особенностей гостей из Китая/Германии/ОАЭ и как их учесть в общении. | УК-4.В.1 |

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: А) Good morning, В) Good evening, С) 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? А) Registration card, В) Invoice, С) Complaint form. | ПК-6.У.4 |
| 4 | Соотнесите тип бронирования (GUAR, NON-GUAR) с его описанием. | ПК-6.У.1, ПК-6.У.4 |
| 5 | Выберите корректный ответ на жалобу «The room is dirty»: А) It's not my problem, В) I'm sorry, I'll send housekeeping immediately, С) 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? А) Present Simple, В) Past Simple, С) 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 |
|-------|----------------------------|
| | Не предусмотрено |

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 обучающимся 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

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются учебно-методические материалы по дисциплине, размещённые в ЭИОС ГУАП «Личный кабинет» (<https://pro.guap.ru/>) и в системе дистанционного обучения LMS ГУАП (<https://lms.guap.ru/>)

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя.

– 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 на YouTube о работе ресепшн, стандартах отелей) с последующим составлением краткого пересказа на иностранном языке.

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

– Выполнение тестов для самопроверки в системе дистанционного обучения (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).

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.

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.

Текущий контроль успеваемости проводится в форме:

– Словарных диктантов (каждое 2–е занятие) – проверка активной лексики по теме.

– Тестовых заданий (в электронной форме, 20–30 минут) по грамматике и профессиональной лексике.

– Ролевых игр и ситуационных задач (оценивается умение применять фразы этикета и решать коммуникативные задачи).

– Письменных работ (заполнение форм, написание письма).

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 4 и 5 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).

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».

Промежуточная аттестация проводится в форме:

- Зачёта (4 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.
- Зачёта (5 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.
- Экзамена (6 семестр) – 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 |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |