

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Иностранный язык Б1.Б.1

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: английский

Автор(ы):

Сунгатуллина Д.Д.

Рецензент(ы):

Полякова О.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Полякова О. В.

Протокол заседания кафедры No _____ от "____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No _____ от "____" _____ 201__ г

Регистрационный No 949928317

Казань
2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, б/с Сунгатуллина Д.Д. кафедры иностранных языков в сфере экономики, бизнеса и финансов Институт управления, экономики и финансов, ddsungate@gmail.com

1. Цели освоения дисциплины

Основной целью курса "Английский язык в сфере сервиса, туризма и гостиничного дела" является изучение практических аспектов владения разговорной речью и языком специальности как средства учебы в контексте межкультурной компетенции и профессионального общения. Практические результаты изучения достигаются путем коммуникативно-ориентированного обучения, что помогает приобрести способность к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, сформировать готовность к постоянному самосовершенствованию в области изучения английского языка в сфере социокультурных и профессиональных интересов в течение всей жизни.

Лингвопрофессиональная компетенция будущих специалистов сферы сервиса и менеджеров туристского и гостиничного профиля представляет собой способность к восприятию и составлению текстов, умение оперировать иноязычной общенаучной и профессиональной терминологией, клише языка для специальных целей, анализировать, критически переосмысливать и осуществлять презентацию текстового профессионально-ориентированного материала.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.1 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1, 2 курсах, 1, 2, 3, 4 семестры.

Программа рассчитана на студентов, изучавших английский язык в средней школе, включая и так называемых ложных начинающих (в этом случае больше внимания уделяется фонетике, лексико-грамматическому анализу, унификации и закреплению). Навыки, полученные в рамках данной дисциплины, будут использованы студентами:

1. для вхождения в иноязычное образовательное пространство;
2. для написания аннотаций на иностранном языке к статьям;
3. для ведения дискуссий, для проведения презентаций на иностранном языке;
4. для работ с оригинальными первоисточниками;
5. данная программа служит основой для изучения дисциплины "Иностранный язык продвинутого уровня" на магистерских программах.

Программа отражает современные тенденции и требования к обучению студентов практическому владению английским языком в повседневном общении и в профессиональной сфере. В ней сформулированы конкретные цели обучения, представлена структура курса и промежуточные задачи, а также указываются тематика и характер языкового материала, виды контроля, рекомендуемые для различных видов речевой деятельности на разных этапах учебного процесса.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|--------------------------------------|--|
| ОК-3 (общекультурные компетенции) | способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные речевые клише;
- наиболее употребительные грамматические явления, характерные для повседневной и профессиональной речи;
- лексику общего языка; лексику, представляющую нейтральный научный стиль, а также основную терминологию по широкой и узкой специальности.

2. должен уметь:

- читать транскрипцию, пользоваться основными особенностями произношения;
- читать и переводить со словарем специальную литературу;
- понимать аутентичную иноязычную (монологическую и диалогическую) речь на темы, ориентированные на выбранный профиль;
- работать с англоязычными ресурсами Internet;
- строить монологическую и диалогическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального, официального и профессионального общения;
- строить речевое и неречевое поведение адекватно ситуации общения;
- понимать и интерпретировать факты страноведческого характера.

3. должен владеть:

- навыками просмотрового чтения аутентичных текстов без использования словаря с целью извлечения основной информации;
- навыками публичной речи - делать сообщения, доклады (с предварительной подготовкой), проводить презентации;
- навыками работы с письменной речью, необходимые для аннотирования и реферирования, ведения переписки, перевода литературы по специальности;
- произношением и ритмом речи с целью использования их для повседневного общения.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- к межличностному взаимодействию как в учебных, так и во внеучебных ситуациях на иностранном языке;
- устанавливать личные и формальные контакты с носителями языка, обмениваться информацией на иностранном языке;
- к извлечению и воспроизведению основной информации на иностранном языке;
- использовать справочную литературу на иностранном языке;
- к саморазвитию, повышению своей иноязычной компетенции.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 16 зачетных(ые) единиц(ы) 576 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 1 семестре; зачет во 2 семестре; зачет в 3 семестре; экзамен в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|----|---|---------|--------------------|---|-------------------------|------------------------|--------------------------------------|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 1. | Тема 1. Раздел 1. Знакомство. Тема 1. Семья. Тема 2. Рабочий день. Тема 3. Карьера в сфере туризма. Раздел 2. Мой родной край. Тема 1. Россия. Тема 2. Республика Татарстан. Тема 3. Казань. | 1 | | 0 | 108 | 0 | |
| 2. | Тема 2. Раздел 3. Основы туристической деятельности Тема 1. Путешествия. Тема 2. Планирование отдыха. Тема 3. Работа, учеба и путешествия. Раздел 4. Основные туристические направления. Тема 1. Великобритания. Тема 2. Европа. Тема 3. США. | 2 | | 0 | 108 | 0 | Презентация Контрольная работа |

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|----|---|---------|--------------------|---|-------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 3. | Тема 3. Раздел 5. Услуги в сфере туризма, сервиса и гостиничного дела. Тема 1. Транспорт. Тема 2. Управление отелем. Тема 3. Управление рестораном. Раздел 6. Маркетинг в туризме. Тема 1. Популярные места для отдыха. Тема 2. Продвижение туристических услуг. Тема 3. Реклама в туризме, сервисе и гостиничном деле. | 3 | | 0 | 108 | 0 | Деловая игра Контрольная работа |
| 4. | Тема 4. Раздел 7. Взаимоотношения с потребителями услуг. Тема 1. Документальное обеспечение. Тема 2. Работа с клиентами. Тема 3. Контроль качества предоставляемых услуг. Раздел 8. Экотуризм. Тема 1. Глобализация. Тема 2. Экологические последствия туристической деятельности. Тема 3. Безопасный туризм. | 4 | | 0 | 108 | 0 | Презентация Контрольная работа |
| | Тема . Итоговая форма контроля | 1 | | 0 | 0 | 0 | Зачет |
| | Тема . Итоговая форма контроля | 2 | | 0 | 0 | 0 | Зачет |
| | Тема . Итоговая форма контроля | 3 | | 0 | 0 | 0 | Зачет |
| | Тема . Итоговая форма контроля | 4 | | 0 | 0 | 0 | Экзамен |
| | Итого | | | 0 | 432 | 0 | |

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Раздел 1. Знакомство. Тема 1. Семья. Тема 2. Рабочий день. Тема 3. Карьера в сфере туризма. Раздел 2. Мой родной край. Тема 1. Россия. Тема 2. Республика Татарстан. Тема 3. Казань.

практическое занятие (108 часа(ов)):

Раздел 1. Знакомство. Тема 1. Семья. Сдача лексического минимума по теме "My family", монологическое высказывание по теме "Generation gap", обсуждение презентаций по теме "Family tree", составление "Application Form". Тема 2. Рабочий день. Сдача лексического минимума "My working day", монологическое высказывание по теме "Daily routine at work", обсуждение презентаций "Time management". Тема 3. Карьера в сфере туризма и услуг. Сдача лексического минимума по теме "Job hunting in services and hotel management", монологическое высказывание по теме "How to make up a successful career", ролевая игра "Job Interview". Раздел 2. Мой родной край. Тема 1. Россия. Сдача лексического минимума по теме "My native land", монологическое высказывание по теме "Russia's attractions", составление графиков. Тема 2. Республика Татарстан. Сдача лексического минимума по теме "The Republic of Tatarstan", монологическое высказывание по теме "The role of Tatarstan in Russian economy", обсуждение презентаций "Business trip to Tatarstan". Тема 3. Казань. Сдача лексического минимума "Kazan", монологическое высказывание по теме "Kazan - the centre of everything", ролевая игра "Could you show me the way?"? обсуждение презентаций по теме "Trip around Kazan".

Тема 2. Раздел 3. Основы туристической деятельности Тема 1. Путешествия. Тема 2. Планирование отдыха. Тема 3. Работа, учеба и путешествия. **Раздел 4. Основные туристические направления.** Тема 1. Великобритания. Тема 2. Европа. Тема 3. США.
практическое занятие (108 часа(ов)):

Раздел 3. Основы туристической деятельности Тема 1. Путешествия. Сдача лексического минимума по теме "Travelling", монологическое высказывание по теме "Tourism in the economical development", обсуждение презентаций "Why do people travel?". Тема 2. Планирование отдыха. Сдача лексического минимума по теме "Booking", монологическое высказывание по теме "Planning a holiday tour", обсуждение презентаций "Specific holiday destinations". Тема 3. Работа, учеба и путешествия. Сдача лексического минимума по теме "E-travel, Business travel", монологическое высказывание по теме "Travelling for building up a career", обсуждение презентаций по теме "Student exchange program". Раздел 4. Основные туристические направления. Тема 1. Великобритания. Сдача лексического минимума по теме "The UK", монологическое высказывание о теме "Guided tours across the UK", обсуждение презентаций "Things to do in London". Тема 2. Европа. Сдача лексического минимума по теме "Tourists destinations in Europe", монологическое высказывание по теме "Things to see in Europe", обсуждение презентаций "Top tourists destinations in Europe" Тема 3. США. Сдача лексического минимума по теме "Welcome to the USA", монологическое высказывание по теме "American lifestyle and cultures", обсуждение презентаций по теме "A guided tour to the American states", формирование профессиональных компетенций "Agreeing/Disagreeing".

Тема 3. Раздел 5. Услуги в сфере туризма, сервиса и гостиничного дела. Тема 1. Транспорт. Тема 2. Управление отелем. Тема 3. Управление рестораном. **Раздел 6. Маркетинг в туризме.** Тема 1. Популярные места для отдыха. Тема 2. Продвижение туристических услуг. Тема 3. Реклама в туризме, сервисе и гостиничном деле.
практическое занятие (108 часа(ов)):

Раздел 5. Услуги в сфере туризма, сервиса и гостиничного дела. Тема 1. Транспорт. Сдача лексического минимума по теме "Transport for tourism", монологическое высказывание по теме "The most important things for tourists travelling", обсуждение презентаций по теме "Advantages and disadvantages of travelling by road, sea, air or rail". Тема 2. Управление отелем. Сдача лексического минимума по теме "Types of accomodation", монологическое высказывание по теме "Giving information about hotels", обсуждение презентаций по теме "A place to stay". Тема 3. Управление рестораном. Сдача лексического минимума по теме "Restaurant Management", монологическое высказывание по теме "Types of restaurants", ролевая игра "В ресторане", составление письма-жалобы. Раздел 6. Маркетинг в туризме. Тема 1. Популярные места для отдыха. Сдача лексического минимума по теме "Tourists destinations", монологическое высказывание по теме "Tourism features and attractions", обсуждение презентаций по теме "Different destinations and different customs". Тема 2. Продвижение туристических услуг. Сдача лексического минимума по теме "The marketing process in travel and tourism", монологическое высказывание по теме "Holiday types and market segments", обсуждение презентаций по теме "Describing itineraries". Тема 3. Реклама в туризме, сервисе и гостиничном деле. Сдача лексического минимума по теме "Advertising in tourism and services sector", монологическое высказывание по теме "promotional techniques in the tourism and services sector", обсуждение презентаций "Promoting a tour".

Тема 4. Раздел 7. Взаимоотношения с потребителями услуг. Тема 1. Документальное обеспечение. Тема 2. Работа с клиентами. Тема 3. Контроль качества предоставляемых услуг. Раздел 8. Экотуризм. Тема 1. Глобализация. Тема 2. Экологические последствия туристической деятельности. Тема 3. Безопасный туризм.

практическое занятие (108 часа(ов)):

Раздел 7. Взаимоотношения с потребителями услуг. Тема 1. Документальное обеспечение. Сдача лексического минимума по теме "Travelling documents", монологическое высказывание по теме "Booking a holiday", обсуждение презентаций по теме "Most common mistakes in travelling documents preparation". Тема 2. Работа с клиентами. Сдача лексического минимума по теме "Customer relations", монологическое высказывание по теме "Dealing with guests", обсуждение презентаций по теме "Dealing with dissatisfied customers". Тема 3. Контроль качества предоставляемых услуг. Сдача лексического минимума по теме "Quality in tourism and service sector", монологическое высказывание по теме "Ways of providing qualified service in tourism", обсуждение кейсов "Dealing with written and spoken complaints". Раздел 8. Экотуризм. Тема 1. Глобализация. Сдача лексического минимума по теме "Globalization", монологическое высказывание по теме "International organizations", обсуждение презентаций по теме "For and against globalization". Тема 2. Экологические последствия туристической деятельности. Сдача лексического минимума по теме "Advertising in tourism and services sector", монологическое высказывание по теме "promotional techniques in the tourism and services sector", обсуждение презентаций "Promoting a tour". Тема 3. Безопасный туризм. Сдача лексического минимума по теме "Sustainable tourism", монологическое высказывание по теме "Responsibility in the Tourism Industry", презентация проектов на тему "Eco-friendly policy in tourism and service sector".

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

| N | Раздел Дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|-------|---|---------|-----------------|---|------------------------|---------------------------------------|
| 2. | Тема 2. Раздел 3. Основы туристической деятельности Тема 1. Путешествия. Тема 2. Планирование отдыха. Тема 3. Работа, учеба и путешествия. Раздел 4. Основные туристические направления. Тема 1. Великобритания. Тема 2. Европа. Тема 3. США. | 2 | | подготовка презентации по темам: "Things to do in London", "Top tourists destinations in Europe", " | 18 | презентация |
| | | | | Работа на электронной площадке КФУ по темам "Welcome to the USA", "Great Britain", отработка лексики | 18 | контрольная работа |
| 3. | Тема 3. Раздел 5. Услуги в сфере туризма, сервиса и гостиничного дела. Тема 1. Транспорт. Тема 2. Управление отелем. Тема 3. Управление рестораном. Раздел 6. Маркетинг в туризме. Тема 1. Популярные места для отдыха. Тема 2. Продвижение туристических услуг. Тема 3. Реклама в туризме, сервисе и гостиничном деле. | 3 | | подготовка к деловым играм "In the Restaurant", "Promoting a travel tour". | 18 | деловая игра |
| | | | | подготовка к контрольной работе: отработка лексики, грамматики, навыков письменной и устной речи согл | 18 | контрольная работа |
| 4. | Тема 4. Раздел 7. Взаимоотношения с потребителями услуг. Тема 1. Документальное обеспечение. Тема 2. Работа с клиентами. Тема 3. Контроль качества предоставляемых услуг. Раздел 8. Экотуризм. Тема 1. Глобализация. Тема 2. Экологические последствия туристической деятельности. Тема 3. Безопасный туризм. | 4 | | подготовка к контрольной работе: отработка лексики, грамматики, навыков письменной и устной речи согл | 18 | контрольная работа |
| | | | | подготовка презентации на тему "Sustainable tourism": сбор материала, работа с зарубежными источника | 18 | презентация |
| Итого | | | | | 108 | |

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение дисциплины английский язык предполагает использование как традиционных (практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: метод проектов; анализ конкретных ситуаций (case study); метод ситуационных ролевых игр; метод презентаций; дебаты; круглый стол.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Раздел 1. Знакомство. Тема 1. Семья. Тема 2. Рабочий день. Тема 3. Карьера в сфере туризма. Раздел 2. Мой родной край. Тема 1. Россия. Тема 2. Республика Татарстан. Тема 3. Казань.

Тема 2. Раздел 3. Основы туристической деятельности. Тема 1. Путешествия. Тема 2. Планирование отдыха. Тема 3. Работа, учеба и путешествия. Раздел 4. Основные туристические направления. Тема 1. Великобритания. Тема 2. Европа. Тема 3. США.

контрольная работа , примерные вопросы:

Контрольная работа по разделам: 3 "Основы туристической деятельности", 4 "Основные туристические направления". Сдача лексического минимума, монологическое высказывание, контроль грамматического блока. Примерные вопросы к контрольной работе: 1. Ситуативное высказывание по теме "Путешествия" a) What is tourism? b) What categories of tourism do you know? c) Compare and contrast tourism development in different countries. 2. Ситуативное высказывание по теме "Планирование отдыха" a) Describe a booking procedure. b) What are peculiarities of booking a package tour? c) Speak about hotel contracting. 3. Ситуативное высказывание по теме "Работа, учеба и путешествия". a) Speak about changes in tourism in the last 30 years. b) Speak about travelling as a means of building up a career. c) What is E-travel? 4. Ситуативное высказывание по теме "Великобритания" a) Speak about the UK geography. b) What is the role of tourism in the UK's economy? c) What are the UK top destinations? Speak about some of them. 5. Ситуативное высказывание по теме "Европа" a) What are main tourists destinations in Europe? b) What is the importance of tourism for European economy? c) What is booking sightseeing trips procedure? 6. Ситуативное высказывание по теме "США" a) Speak about the USA geographical position. b) What are top destinations in the USA? c) Describe American culture and its lifestyle.

презентация , примерные вопросы:

подготовка презентации по темам: "Things to do in London", "Top tourists destinations in Europe", "Why do people travel to the USA". Сбор материала, работа с зарубежными источниками, анализ полученной информации, презентация выводов.

Тема 3. Раздел 5. Услуги в сфере туризма, сервиса и гостиничного дела. Тема 1. Транспорт. Тема 2. Управление отелем. Тема 3. Управление рестораном. Раздел 6. Маркетинг в туризме. Тема 1. Популярные места для отдыха. Тема 2. Продвижение туристических услуг. Тема 3. Реклама в туризме, сервисе и гостиничном деле.

деловая игра , примерные вопросы:

Деловая игра "In the restaurant": владение лексикой по теме "Организация обслуживания потребителей ресторана", владение ЗУНами по организации труда персонала, по обслуживанию клиентов в местах массового отдыха, по работе с иностранными туристами. Деловая игра "Promoting a tour". Студенту необходимо продемонстрировать лексику, а также знания, умения и навыки использования различных способов и методов продвижения тура в зависимости от особенностей предлагаемого товара; указать основные достопримечательности страны или города, описать географическое положение, климатические характеристики, культурные традиции страны, а также стоимость и прочие условия посещения выбранной страны.

контрольная работа , примерные вопросы:

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

Тема 4. Раздел 7. Взаимоотношения с потребителями услуг. Тема 1. Документальное обеспечение. Тема 2. Работа с клиентами. Тема 3. Контроль качества предоставляемых услуг. Раздел 8. Экотуризм. Тема 1. Глобализация. Тема 2. Экологические последствия туристической деятельности. Тема 3. Безопасный туризм.

контрольная работа , примерные вопросы:

Контрольная работа по разделам: Раздел 7 "Взаимоотношения с потребителями услуг", Раздел 8 "Экотуризм". Сдача лексического минимума, монологическое высказывание, контроль грамматического блока. Примерные вопросы к контрольной работе: 1. Ситуативное высказывание по теме ?Документальное обеспечение? a) What are the basic travel documents when you organize a trip for customers? b) Speak on the procedure of getting a visa. c) Why is it important to take out a travel insurance policy? 2. Ситуативное высказывание по теме ?Работа с клиентами? a) What are the qualities necessary for a hotel/restaurant manager dealing with dissatisfied customers? b) Describe typical problems in dealing with customers in the tourism sphere. c) How to deal with complaints? 3. Ситуативное высказывание по теме ?Контроль качества предоставляемых услуг?. a) What do we mean by ?good quality? in tourism? b) Speak on quality assurance methods in service sector. c) Speak on quality management system in service sector. 4. Ситуативное высказывание по теме ?Экологические последствия туристической деятельности?. a) What are the advantages and disadvantages of globalization? b) What are the impacts of global forces on tourism? c) How can international tourism foster economic development? 5. Ситуативное высказывание по теме ?Экологические последствия туристической деятельности??. a) How to encourage customers to be sensitive to the environment? b) Speak on the negative impacts of tourism. c) What are the guidelines for low-impact tourism? 6. Ситуативное высказывание по теме ?Безопасный туризм?. a) What is a sustainable tourism? b) How to realize the sustainability policy? c) What are the key components of safe tourism?

презентация , примерные вопросы:

подготовка презентации на тему "Sustainable tourism": сбор материала, работа с зарубежными источниками, анализ полученной информации, презентация выводов.

Тема . Итоговая форма контроля

Тема . Итоговая форма контроля

Тема . Итоговая форма контроля

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету и экзамену:

Примерный перечень вопросов к экзамену.

I семестр:

1. Ситуативное высказывание по теме "Семья"

- a) Which member of your family do you get on best?
 - b) Who in your family do you take after?
 - c) Does a position of a child in a family influence his/her character?
2. Ситуативное высказывание по теме "Рабочий день"
- a) What is your typical working day?
 - b) Are you satisfied with the way your working day is organized? Would you like to change anything?
 - c) How do British people spend their time?
3. Ситуативное высказывание по теме "Поиск работы"
- a) What is the best way to find a good job nowadays?
 - b) What advice would give to a person who is in his/her first few weeks at work?
 - c) What advice would you give to a person who is about to have an interview?
4. Ситуативное высказывание по теме "Россия"
- a) What interesting facts about Russia can you remember?
 - b) What is Russia's political structure?
 - c) What is Russia's geographical position?
5. Ситуативное высказывание по теме "Республика Татарстан"
- a) What are the main industries of the republic?
 - b) What economic regions is the republic divided into?
 - c) What are the main grain crops of the republic?
6. Ситуативное высказывание по теме "Казань"
- a) What interesting facts about Kazan's history can you remember?
 - b) What are the main sights of Kazan can you think of?
 - c) What is Kazan's contribution to the other towns of the republic?
- II семестр:
1. Ситуативное высказывание по теме "Путешествия"
- a) What is tourism?
 - b) What categories of tourism do you know?
 - c) Compare and contrast tourism development in different countries.
2. Ситуативное высказывание по теме "Планирование отдыха"
- a) Describe a booking procedure.
 - b) What are peculiarities of booking a package tour?
 - c) Speak about hotel contracting.
3. Ситуативное высказывание по теме "Работа, учеба и путешествия"
- a) Speak about changes in tourism in the last 30 years.
 - b) Speak about travelling as a means of building up a career.
 - c) What is E-travel?
4. Ситуативное высказывание по теме "Великобритания"
- a) Speak about the UK geography.
 - b) What is the role of tourism in the UK's economy?
 - c) What are the UK top destinations? Speak about some of them.
5. Ситуативное высказывание по теме "Европа"
- a) What are main tourists' destinations in Europe?
 - b) What is the importance of tourism for European economy?
 - c) What is booking sightseeing trips procedure?

6. Ситуативное высказывание по теме "США"

- a) Speak about the USA geographical position.
- b) What are top destinations in the USA?
- c) Describe American culture and its lifestyle.

III семестр:

1. Ситуативное высказывание по теме "Транспорт".

- a) What is the best way to travel?
- b) Speak about flying and shipping procedures.
- c) Speak about the advantages and disadvantages of rail and road travel.

2. Ситуативное высказывание по теме "Управление отелем".

- a) What are typical facilities at the hotels?
- b) What are the principles of managing a hotel?
- c) Speak about a procedure of arranging a hotel reservation for guests.

3. Ситуативное высказывание по теме "Управление рестораном".

- a) Speak about the organizational structure of a restaurant.
- b) Speak about types of cuisine and tips of menu preparation.
- c) Speak about the procedure of serving guests at a restaurant.

4. Ситуативное высказывание по теме "Популярные места для отдыха".

- a) What are the typical tour destinations?
- b) Speak about most visited countries' features and attractions.
- c) Speak on cultures and traditions of a visited country.

5. Ситуативное высказывание по теме "Продвижение туристических услуг".

- a) Speak on type of promotion techniques in tourism.
- b) Speak on holiday types and market segments in tourism.
- c) Speak on tips on promoting a tour through the Internet.

6. Ситуативное высказывание по теме "Реклама в туризме, сервисе и гостиничном деле".

- a) What are the stages of selling a product in tourism?
- b) Speak on tips of designing a holiday advertisement.
- c) What are the key components of an advertising campaign to promote tourist destination?

IV семестр:

1. Ситуативное высказывание по теме "Документальное обеспечение"

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

2. Ситуативное высказывание по теме "Работа с клиентами"

- a) What are the qualities necessary for a hotel/restaurant manager dealing with dissatisfied customers?
- b) Describe typical problems in dealing with customers in the tourism sphere.
- c) How to deal with complaints?

3. Ситуативное высказывание по теме "Контроль качества предоставляемых услуг".

- a) What do we mean by "good quality" in tourism?
- b) Speak on quality assurance methods in service sector.
- c) Speak on quality management system in service sector.

4. Ситуативное высказывание по теме "Экологические последствия туристической деятельности".

- a) What are the advantages and disadvantages of globalization?

- b) What are the impacts of global forces on tourism?
 - c) How can international tourism foster economic development?
5. Ситуативное высказывание по теме "Экологические последствия туристической деятельности".
- a) How to encourage customers to be sensitive to the environment?
 - b) Speak on the negative impacts of tourism.
 - c) What are the guidelines for low-impact tourism?
6. Ситуативное высказывание по теме "Безопасный туризм".
- a) What is a sustainable tourism?
 - b) How to realize the sustainability policy?
 - c) What are the key components of safe tourism?

7.1. Основная литература:

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

7.2. Дополнительная литература:

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

7.3. Интернет-ресурсы:

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

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Иностранный язык" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Лингафонный кабинет, представляющий собой универсальный лингафонно-программный комплекс на базе компьютерного класса, состоящий из рабочего места преподавателя (стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Tutor, головная гарнитура), и не менее 12 рабочих мест студентов (специальный стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Student, головная гарнитура), сетевого коммутатора для структурированной кабельной системы кабинета.

Лингафонный кабинет представляет собой комплекс мультимедийного оборудования и программного обеспечения для обучения иностранным языкам, включающий программное обеспечение управления классом и SANAKO Study 1200, которые дают возможность использования в учебном процессе интерактивные технологии обучения с использованием современных мультимедийных средств, ресурсов Интернета.

Программный комплекс SANAKO Study 1200 дает возможность инновационного ведения учебного процесса, он предлагает широкий спектр видов деятельности (заданий), поддерживающих как практики слушания, так и тренинги речевой активности: практика чтения, прослушивание, следование образцу, обсуждение, круглый стол, использование Интернета, самообучение, тестирование. Преподаватель является центральной фигурой процесса обучения. Ему предоставляются инструменты управления классом. Он также может использовать многочисленные методы оценки достижений учащихся и следить за их динамикой. SANAKO Study 1200 предоставляет учащимся наилучшие возможности для выполнения речевых упражнений и заданий, основанных на текстах, аудио- и видеоматериалах. Вся аудитория может быть разделена на подгруппы. Это позволяет организовать отдельную траекторию обучения для каждой подгруппы. Учащиеся могут работать самостоятельно, в автономном режиме, при этом преподаватель может контролировать их действия. В состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль Examination Module - модуль создания и управления тестами для проверки конкретных навыков и способностей учащегося. Гибкость данного модуля позволяет преподавателям легко варьировать типы вопросов в тесте и редактировать существующие тесты.

Также в состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль обратной связи, с помощью которых можно в процессе занятия провести экспресс-опрос аудитории без подготовки большого теста, а также узнать мнение аудитории по какой-либо теме.

Каждый компьютер лингафонного класса имеет широкополосный доступ к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение. Все универсальные лингафонно-программные комплексы подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

1. Программа ADONIS.
2. Программа ECON.
3. Программа ENGL.KGU.
4. Программа ENGLISH Tutr.
5. LONGMAN (Экзаменационные стандарты по английскому языку).
6. LONGMAN Business English Dictionary CD-ROM (база лексических единиц и выражений по деловому английскому языку в электронном варианте).
7. LONGMAN Contemporary English Dictionary CD-ROM (лексическая база современного английского языка, включая речевые клише и фразовые глаголы в электронном варианте).
8. Reward (Сочетание средств мультимедиа и идеи дистанционного обучения английскому языку в одном программном продукте).

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Сунгатуллина Д.Д. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Полякова О.В. _____

"__" _____ 201__ г.