



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.03 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации  
для подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.10 «Туризм»

Форма обучения - очная

Владивосток 2022

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.03 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. по специальности 43.02.10 «Туризм»

Разработана: Бацкалева Елена Юльевна, преподаватель АК ВГУЭС

Рассмотрена на заседании ЦМК лингвистического профиля АК ВГУЭС  
Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова  
*подпись*

## Содержание

1	Общие сведения	3
2	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3	Условия реализации программы дисциплины	13
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	14

# **1. Общие сведения учебной дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации»**

## **1.1. Место учебной дисциплины в структуре ППСЗ**

Общепрофессиональный учебный цикл

## **1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины**

### Базовая часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на английском языке;
- составить и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);
- вести деловую переписку на иностранном языке;
- составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма, на иностранном языке;
- составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;
- профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;
- пользоваться современными компьютерными переводческими программами;
- делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык;

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- лексический (2500 – 2900 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами - профессионального общения на иностранном языке;
- иностранный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации рекламной услуги (продукта);
- правила пользования специальными грамматическими словарями;
- правила пользования электронными словарями.

### Вариативная часть

С целью реализации требований работодателей и ориентации профессиональной подготовки под конкретное рабочее место, обучающийся в рамках овладения указанным видом должен

уметь:

- подготавливать устное публичное выступление профессионального характера;
- извлекать необходимую информацию из устных и письменных источников профессионального характера без словаря;
- составлять рекламные буклеты на иностранном языке;
- использовать информационно-коммуникационные технологии на иностранном языке;

знать:

- лексический минимум, необходимый для профессионального общения в области туризма;
- лексический минимум для предоставления услуг по сопровождению туристов;
- принципы оформления документации туристической поездки на иностранном языке.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППСЗ 43.02.10 «Туризм» и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### **1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	250
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	166
в том числе:	
практические занятия	166
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	84
Итоговая аттестация: 1, 2, 3 семестры – контрольная работа; 4 семестр дифференцированный зачет.	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ)

### 2.1. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1 Туристская индустрия</b>			
<b>Тема 1.1 Понятие туризма</b>	Содержание учебного материала		1, 2, 3
	Туристическая индустрия. Туристский продукт. Компоненты индустрии туризма.		
	Практические занятия 1. Описание туристического продукта. 2. Монологические и диалогические высказывания по теме «индустрия туризма». 3. Grammar: Review of Simple Tenses.	12	
	Самостоятельная работа учащихся Подбор материала по теме «Компоненты индустрии туризма»	5	
<b>Тема 1.2 История развития мирового и отечественного туризма</b>	Содержание учебного материала		1, 2, 3
	Периоды развития туризма и их характеристика. Классификация видов туризма.		
	Практические занятия 1. История возникновения туризма. 2. Классификация видов туризма. 3. Grammar: Review of Perfect Tenses	12	
	Самостоятельная работа учащихся Составление письменного высказывания на тему «Особенности организации познавательного (оздоровительного, экологического, рекреационного, учебного) туризма.	6	
<b>Раздел 2. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности</b>			
<b>Тема 2.1 Предоставление услуг</b>	Содержание учебного материала		1, 2, 3
	Понятие и виды деятельности туроператора. Компетенции		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся.	Объем часов	Уровень освоения
<b>туроператора</b>	работников туроператорских услуг. Туристская документация.		
	Практические занятия 1. Создание туристского продукта. 2. Составление программ тура и турпакета. 3. Grammar: Present Simple Passive	12	
	Самостоятельная работа учащихся Составление договоров с поставщиками услуг.	6	
<b>Тема 2.2 Предоставление услуг турагента</b>	Содержание учебного материала		
	Технология и организация турагентской деятельности. Технология разработки и реализации туристского продукта.		
	Практические занятия 1. Организация турагентской деятельности по продвижению и реализации туристского продукта. 2. Специфика туристского продукта: специально разработанный маршрут; тур с утвержденной программой. 3. Анализ предложений туроператоров. 4. Grammar: Past Simple Passive	12	
	Самостоятельная работа учащихся Анализ потребностей заказчиков. Подготовка презентации турпродукта	6	
<b>Раздел 3 Трудоустройство в сфере туризма</b>			
<b>Тема 3.1 Общий обзор профессий в туризме</b>	Содержание учебного материала		
	Перечень и характеристика туристических профессий		
	Практические занятия 1. Турагенты, туроператоры, специалисты по бронированию, работники гостинично-ресторанного комплекса, экскурсоводы: должностные обязанности. 2. Требования, предъявляемые к представителям перечисленных профессий. 3. Grammar: First Conditional	12	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся.	Объем часов	Уровень освоения
	Самостоятельная работа учащихся Подготовка презентации на тему «Обзор профессий в туризме».	4	
<b>Тема 3.2 Собеседование по приему на работу</b>	Содержание учебного материала		
	Рекомендации для подготовки к собеседованию.		
	Практические занятия 1. Типичные вопросы, задаваемые на собеседовании. 2. Ролевая игра: диалог между работодателем и претендентом. 3. Grammar: Second Conditional	11	
	Самостоятельная работа учащихся Составление перечня наиболее важных и часто задаваемых вопросов при приеме на работу в сфере туризма.	5	
<b>Раздел 4 Основные виды профессиональной коммуникации в туризме</b>			
<b>Тема 4.1 Основные виды деловой переписки</b>	Содержание учебного материала		
	Основные виды деловой переписки. Требования к оформлению деловой корреспонденции		
	Практические занятия 1. Формальные и неформальные E-mails. 2. Меморандумы, сообщения, отчеты. 3. Grammar: конструкции деловых писем и документов	12	
	Самостоятельная работа учащихся Подготовка некоторых видов деловой переписки (запрос о наличии гостиничных номеров, оформление бронирования, ответ на запрос и т. д.)	6	
<b>Раздел 5 Услуги ресторанно-гостиничного бизнеса</b>			
<b>Тема 5.1 Бронирование и организация гостиничных услуг</b>	Содержание учебного материала		
	Порядок бронирования гостиничных номеров. Предоставление информации об услугах гостиницы. Службы гостиницы, порядок работы.		
	Практические занятия 1. Прием заявок на бронирование. Отмена бронирования.	12	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся.	Объем часов	Уровень освоения
	2. Регистрация и оформление документов при бронировании. 3. Организация отъезда гостей.		
	Самостоятельная работа учащихся Письменное сообщение на тему «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	4	
<b>Тема 5.2 Организация ресторанного сервиса</b>	Содержание учебного материала		
	Классификация предприятий питания в гостинице (рестораны «люкс», рестораны быстрого питания, кофейни, бары). Сведения о работе официантов, персонала кухни ресторанов и баров.		
	Практические занятия 1. Ролевая игра «Заказ завтрака в номер по телефону» 2. Ролевая игра «Обсуждение качества обслуживания в ресторане» 3. Grammar: Modals must, mustn't, need, needn't	10	
	Самостоятельная работа учащихся Работа с лексическим материалом по теме «Питание в гостинице»	4	
<b>Раздел 6 Транспортное обеспечение в туризме</b>			
<b>Тема 6.1 Виды и средства перевозок в туризме</b>	Содержание учебного материала		
	Роль и виды транспортных услуг в составе туристского продукта. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики.		
	Практические занятия 1. Ролевая игра «Выбор средства передвижения в отпуске». 2. Изучение материала по теме «Сравнительная характеристика транспортных услуг» 3. Grammar: modals can, may, might	10	
	Самостоятельная работа учащихся Подготовка сообщения на тему «Страхование перевозок»	4	
<b>Тема 6.2 Особенности передвижения</b>	Содержание учебного материала		
	Составление плана и презентации маршрута путешествия.		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся.	Объем часов	Уровень освоения
<b>железнодорожным, воздушным, морским транспортом</b>	Прибытие и отбытие поезда, морского судна, самолета. Услуги на борту. Расписания.		
	Практические занятия 1. Особенности реализации услуг авиаперевозчиков, ж/д перевозчиков, морских перевозчиков. 2. Тарифы. Условия перевозки багажа. 3. Ролевая игра «Обсуждение круизного тура» 4. Grammar: modals should, could	<b>10</b>	
	Самостоятельная работа учащихся Подготовка сообщения по теме «Услуги воздушной перевозки и услуги наземных служб»	<b>3</b>	
<b>Раздел 7 Средства размещения в сфере туризма</b>			
<b>Тема 7.1 Классификация средств размещения</b>	Содержание учебного материала		
	Виды средств размещения: гостиницы, мотели, пансионаты, общежития, меблированные комнаты.		
	Практические занятия 1. Ролевая игра «Обсуждение выбора гостиницы». 2. Обсуждение материала «Специализированные средства размещения». 3. Сравнение преимуществ и недостатков проживания в коллективных и индивидуальных средствах размещения.	<b>10</b>	
	Самостоятельная работа учащихся Подготовка материала на тему «Отдых в коттедже и в кемпинге»	<b>3</b>	
<b>Тема 7.2 Прием и размещение гостей</b>	Содержание учебного материала		
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции администратора гостиницы, портье, кассира, консьержа. Процесс поселения в гостиницу. Основные группы услуг: размещение, питание, досуг, бытовое обслуживание		
	Практические занятия 1. Службы приема и размещения: основные функции, состав	<b>8</b>	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся.	Объем часов	Уровень освоения
	персонала. 2. Ролевая игра «Прием и регистрация индивидуальных гостей и групп» 3. Составление письменной информации для гостей об услугах в гостинице. 4. Grammar: Future Tenses.		
	Самостоятельная работа учащихся Подготовка сообщения «Обязанности обслуживающего персонала гостиницы» (на примере одной из должностей)	3	
<b>Раздел 8 Маркетинговые технологии и реклама в туризме</b>			
<b>Тема 8.1 Маркетинг в сфере туризма</b>	Содержание учебного материала		
	Понятие туристического маркетинга. Виды и цели маркетингового исследования. Роль маркетинга в туристском бизнесе. Сбор и анализ данных.		
	Практические занятия 1. Основные маркетинговые понятия в туризме. 2. Профессиональная терминология в маркетинге. 3. Подготовка турпродукта к реализации. 4. Grammar: The Gerund	10	
	Самостоятельная работа учащихся Подготовка сообщения на тему «Основные элементы комплекса маркетинга»	3	
<b>Тема 8.2 Реклама в туристическом бизнесе</b>	Содержание учебного материала		
	Роль рекламы в туристическом бизнесе. Определение рекламы. Виды рекламного продукта, технологии его разработки. Проведение рекламных мероприятий.		
	Практические занятия 1. Сущность и особенности рекламной работы на туристическом рынке. 2. Планирование рекламной кампании.	10	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся.	Объем часов	Уровень освоения
	3. Классификация и виды рекламы в индустрии туризма. 4. Grammar: The Infinitive		
	Самостоятельная работа учащихся Подготовка материала по теме «Правила проведения рекламной кампании»	4	
<b>Всего:</b>		250	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1.- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2.– репродуктивный (выполнение деятельности по образцу инструкции или под руководством);
- 3.- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

##### **Кабинет иностранного языка (лингвфонный кабинет)**

###### **Основное оборудование:**

Доска подкатная;

Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco Picture);

Парты ученические двойные;

Стол преподавателя;

Стулья.

###### **Программное обеспечение:**

1. Microsoft Windows 10Pro OEM (ИП Струлев О.Ю., договор №31908114775 от 19.08.2019 г., лицензия от 02.09.2019 г., бессрочно).

2. Office ProPlus 2010 Russian Acdmc (ООО "Битроникс", ГК №252 от 23.11.2010 г., лицензия №47774898 от 07.12.2010 г., бессрочно).

##### **Кабинет иностранного языка**

###### **Основное оборудование:**

Колонки Logitech 5.1 Z-906;

Наушники Sanako SLH07;

Персональные компьютеры Lenovo ThinkCentre;

Стол;

Стулья;

Телевизор LG 42LN540V.

###### **Программное обеспечение:**

1. Microsoft Windows 10Pro OEM (ИП Струлев О.Ю., договор №31908114775 от 19.08.2019 г., лицензия от 02.09.2019 г., бессрочно).

2. Office ProPlus 2010 Russian Acdmc (ООО "Битроникс", ГК №252 от 23.11.2010 г., лицензия №47774898 от 07.12.2010 г., бессрочно).

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и электронными изданиями.

##### **Основная литература**

1. Трибунская С.А. Английский язык для изучающих туризм (B1 - B2): Учебное пособие для СПО: 2-е изд., пер. и доп., 2021. Текст: электронный. URL: <https://urait.ru/book/angliyskiy-yazyk-dlya-izuchayuschih-turizm-b1-b2-475368>

2. Мошняга Е.В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): Учебное пособие для СПО: 6-е изд., испр. и доп., 2020. Текст: электронный. URL: <https://urait.ru/book/angliyskiy-yazyk-dlya-izuchayuschih-turizm-a2-b1-456006>

3. Гуреев В.А. Английский язык. Грамматика (B2): Учебник и практикум для СПО, 2021. Текст: электронный. URL: <https://urait.ru/book/angliyskiy-yazyk-grammatika-b2-474630>

##### **Дополнительная литература**

1. Изволенская А.С. Английский язык для колледжей (A2-B2): Учебное пособие для СПО/Изволенская А.С., Кожарская Е.Э., под ред. Полубиченко Л.В., 2021. Текст: электронный. URL: <https://urait.ru/book/angliyskiy-yazyk-dlya-kolledzhey-a2-b2-474378>

2. Иванова О.Ф. Английский язык. Пособие для самостоятельной работы учащихся (B1 - B2): Учебное пособие для СПО/ Иванова О.Ф., Шиловская М.М., 2021. Текст: электронный. -

URL: <https://urait.ru/book/angliyskiy-yazyk-posobie-dlya-samostoyatelnoy-raboty-v1-v2-475034>

3. Невзорова Г.Д. Английский язык. Грамматика, 2-е изд., испр. и доп.: Учебное пособие для СПО/ Невзорова Г.Д., Никитушкина Г.И., 2021. Текст: электронный. URL: <https://urait.ru/book/angliyskiy-yazyk-grammatika-452460>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>В результате освоения дисциплины студент должен уметь:</p> <p>вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на английском языке;</p> <p>составить и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);</p> <p>вести деловую переписку на иностранном языке;</p> <p>составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма, на иностранном языке;</p> <p>составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;</p> <p>профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;</p> <p>пользоваться современными компьютерными переводческими программами;</p> <p>делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык;</p> <p>В результате освоения дисциплины студент должен знать:</p> <p>лексический (2500 – 2900 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами - профессионального общения на иностранном языке;</p> <p>иностраный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации рекламной услуги (продукта); правила пользования специальными грамматическими словарями;</p> <p>правила пользования электронными</p>	<p>интерпретация результатов наблюдения за обучающимися в процессе дискуссии, деловой игры, переговоров;</p> <p>экспертная оценка выполнения практических заданий, связанных с монологическим высказыванием;</p> <p>практические задания по работе с информацией, документами, литературой;</p> <p>практические задания по составлению и оформлению рабочей документации, характерной для сферы туризма, на английском языке;</p> <p>экспертная оценка выполнения практического задания творческого характера;</p> <p>практические задания по работе с информацией;</p> <p>интерпретация результатов наблюдения за использованием учащимися дистанционных технологий: консультирование с использованием электронной почты, работа с WEB-ресурсом, др.;</p> <p>оценка результативности работы обучающегося при выполнении письменных переводов;</p> <p>групповые и индивидуальные задания по проверке навыков устного и письменного общения;</p> <p>практические задания по работе с информацией, документами, литературой;</p> <p>сбор образцов деятельности обучающихся, демонстрирующих умения, практический опыт, доказательства сформированных компетенций;</p> <p>текущий контроль: практические и контрольные работы;</p> <p>промежуточная аттестация: тесты;</p> <p>итоговый контроль - дифференцированный зачет</p>

словарями	
-----------	--



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

**Контрольно-оценочные средства**  
для проведения текущего контроля и промежуточной  
аттестации по учебной дисциплине  
ОП.03 Иностранный язык в сфере профессиональной  
коммуникации

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности  
43.02.10 "Туризм"

Форма обучения - очная

Владивосток 2022

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.03 "Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации" разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.10 "Туризм", утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 № 474 примерной образовательной программой учебной дисциплины.

Разработчик: Бацкалева Елена Юльевна, преподаватель АК ВГУЭС

Рассмотрено на заседании ЦМК гуманитарного профиля

Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК  Гусакова А.Д.

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.03 "Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации".

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства - устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных заданий, тестирование).

## 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 1 - ОК 9	31	Лексический (2500 - 2900 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке
ПК 1.2 ПК 1.4 ПК 2.2 ПК 2.5 ПК 3.2 ПК 3.4	32	Иностранный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля языка и деловых писем, речевая культура общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации рекламной услуги (продукта)
	33	Правила пользования специальными грамматическими словарями
	34	Правила пользования электронными словарями
	У1	Ведение беседы (диалога, переговоров) профессиональной направленности на английском языке
	У2	Составление и осуществление монологических высказываний по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование)
	У3	Ведение деловой переписки на иностранном языке
	У4	Составление и оформление рабочей документации, характерной для сферы туризма, на иностранном языке
	У5	Составление текстов рекламных объявлений на иностранном языке
	У6	Профессиональное использование словарей, справочников и других источников информации
	У7	Пользоваться современными компьютерными переводческими программами
	У8	Делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный

## 3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

### 3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>Раздел 1 Туристская индустрия</b>				
Тема 1.1	3	Способность выделить	Устный опрос	

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Понятие туризма СРС по Теме 1.1	1,3,4	основные составляющие туристического продукта	(п. 5.1, вопросы 1-3)	
	У 6,7	Способность обобщить материал по теме "Компоненты индустрии туризма"	Реферат (п. 5.2, тема 1)	
Тема 1.2 История развития мирового и отечественного туризма СРС по Теме 1.2	З 1,4	Способность объяснить закономерность развития периодов развития туризма	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 4, 5)	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1), билеты 1,2
	У 6,8	Способность проанализировать особенности организации познавательного (оздоровительного) туризма	Тест (п. 5.3, вариант 1) Контрольная работа № 1 (п. 5.4, варианты 1, 2)	
<b>Раздел 2 Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности</b>				
Тема 2.1 Предоставление услуг туроператора СРС по Теме 2.1	З 1,3,2	Способность выделить принципы работы туроператора	Реферат (п. 5.2, тема 2)	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1), билет 3
	У 3,4, 5	Способность составить договор с поставщиком услуг	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 6-12)	
Тема 2.2 Предоставление услуг турагента СРС по теме 2.2	З 1,3,2	Способность выделить принципы работы турагента	Тест (п. 5.3, вариант 2)	
	У 3,4,5	Способность проанализировать и обобщить потребности конкретных заказчиков	Контрольная работа № 2 (п. 5.4, задания 1, 2)	
<b>Раздел 3 Трудоустройство в сфере туризма</b>				
Тема 3.1 Общий обзор профессий в туризме СРС по теме 3.1	З 1,3,4	Способность сформулировать правила бронирования работников гостинично-ресторанного комплекса	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 13-20)	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1), билет 4
	У 6,7, 8	Способность обобщить требования, предъявляемые к специалистам по бронированию	Реферат (п. 5.2, тема 3)	
Тема 3.2 Собеседование по приему на работу	З 1	Способность выделить принципы приема на работу в туристических компаниях	Тест (п. 5.3, вариант 2)	
	У 1	Способность составить план собеседования по приему на	Контрольная работа № 3	

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
СРС по теме 3.2		работу	(п.5.4, задания 1,2)	
<b>Раздел 4 Основные виды профессиональной коммуникации в туризме</b>				
Тема 4.1 Основные виды деловой переписки СРС по теме 4.1	3 1,2,3, 4	Способность изложить основные вид деловой переписки	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 21-23)	
	У 3,4,6, 8	Способность составлять конкретные документы, связанные с оформлением бронирования		
<b>Раздел 5 Услуги ресторанно-гостиничного бизнеса</b>				
Тема 5.1 Бронирование и организация гостиничных услуг СРС по теме 5.1	3 1,2,3	Способность перечислить порядок бронирования гостиничных номеров	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 24 - 32)	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1), билет 5
	У 1	Способность составить письменное сообщение на тему "Организация обслуживания гостей в процессе проживания"		
Тема 5.2 Организация ресторанного сервиса СРС по теме 5.2	3 1,2	Способность перечислить виды предприятий питания в гостинице	Контрольная работа № 4 (п.5.4, задание 1)	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1), билет 6
	У 3,4	Способность обобщить материал, связанный с организацией питания в гостинице		
<b>Раздел 6 Транспортное обеспечение в туризме</b>				
Тема 6.1 Виды и средства перевозок в туризме СРС по теме 6.1	3 1,3,4	Способность запомнить и перечислить виды транспортных услуг в составе турпродукта	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 33-39)	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1), билет 7
	У 3,4	Способность составить план страхования перевозок		
Тема 6.2 Особенности	3 1,3,4	Способность выделить принципы работы поезда, морского судна, самолета	Контрольная работа № 5 (п.5.4, задание	

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
передвижения ж/д, воздушным, морским транспортом СРС по теме 6.2	У3,4	Способность проанализировать работу наземных служб	1)	

### Раздел 7 Средства размещения в туризме

Тема 7.1 Классификация средств размещения СРС по теме 7.1	З 1,2	Способность выделить средства размещения по степени их соответствия требованиям разных групп туристов	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 40-49)	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1), билет 8
	У 2,8	Способность проанализировать различные виды услуг, предлагаемые гостям	Реферат (п. 5.2, тема 6)	
Тема 7.2 Прием и размещение гостей СРС по теме 7.2	З 1,2	Способность перечислить основные группы услуг в гостинице	Тест (п. 5.3, вариант 6)	
	У 1,3,4	Способность составить план поселения в гостиницу	Контрольная работа № 6 (п.5.4, задание 1)	

### Раздел 8 Маркетинговые технологии и реклама в туризме

Тема 8.1 Маркетинг в сфере туризма СРС по теме 8.1	З 1,3,4	Способность выделить основные элементы комплекса маркетинга	Устный опрос (п. 5.1, вопросы 50-60)	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1), билет 9
	У 6,7,8	Способность составить план маркетинговых мероприятий	Реферат (п. 5.2, тема 7)	
Тема 8.2 Реклама в туристическом бизнесе СРС по теме 8.2	З 1,3,4	Способность запомнить и изложить виды рекламного продукта	Тест (п. 5.3, вариант 7 - б)	
	У 5,6,7, 8	Способность проанализировать виды рекламы в туристической индустрии	Контрольная работа № 7 (п.5.4, задание 1)	

### 3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>Раздел 1 Туристская индустрия</b>				

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1.1 1. Понятие туризма Практическое занятие № 1	З 1,3,4	Способность перечислить компоненты индустрии туризма	Эссе п. 5.5, № 1	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1, билет 1-б, № 1)
	З 1,3,4 У 6,7,	Способность проанализировать состояние туристической индустрии в отдельной стране	Письменное задание (п. 5.6, № 1-3)	
	П1	Способность разработать основные положения для составления турпродукта		
Тема 1.2 История развития мирового и отечественного туризма Практическое занятие № 2	З1, 4	Способность перечислить этапы развития туризма	Письменное задание (п. 5.6 № 4-6)	Практическое задание к дифференцированному зачету: п.6.1, билет 1-б, № 2,3
	У6,7, 8	Способность выбрать вид туризма, соответствующий определенному этапу развития		
	П 1.2	Способность сопоставить и охарактеризовать виды туризма		
<b>Раздел 2 Технология организации турагентской и туроператорской деятельности</b>				
Тема 2.1 Предоставление услуг туроператора Практическое занятие № 1	З 1, 3, 2	Способность демонстрировать знания, связанные с общим понятием "туроператор"	Эссе п. 5.5, № 2  Письменное задание (п. 5.6а, № 7-12)	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1, билет 2-б, № 1)  Практическое задание к дифференцированному зачету: п.6.1, билет 2-б, № 2
	У 3, 4, 5	Способность применить знания о работе туроператора для описания связанных с этим производственных операций		
Тема 2.2 Предоставление услуг турагента Практическое занятие № 2	З 1,3,2	Способность демонстрировать знания, связанные с общим понятием "турагент"	Письменное задание (п.5.6, № 19-25)	Практическое задание к дифференцированному зачету: п.6.1, билет 5-б, № 2
	У 3,4,5	Способность применить знания о работе турагента для описания связанных с этим производственных операций		
П 2.1, П 2.2		Способность противопоставить и сравнить работу турагента и туроператора Способность проанализировать специфику конкретного турпродукта		
<b>Раздел 3 Трудоустройство в сфере туризма</b>				
Тема 3.1 Общий обзор профессий в туризме	З 1,3,4	Способность составить перечень туристических профессий	Эссе п. 5.5, № 3	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1, билет 4-б, № 1)
	У 6,7,8	Способность сравнить должностные обязанности		

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Практическое занятие № 1		отдельных категорий работников	Письменное задание (п. 5.6, № 13-18)	Практическое задание к дифференцированному зачету: п.6.1, билет 4-б, № 2
Тема 3. 2 Собеседование по приему на работу	31	Способность перечислить типичные вопросы, задаваемые на собеседовании		
	У1	Способность осуществить ролевую игру "работодатель - претендент"		
П 3.1 П 3.2		Способность оценить значимость конкретных туристических профессий Способность составить план собеседования		
<b>Раздел 4 Основные виды профессиональной коммуникации в туризме</b>				
Тема 4.1 Основные виды деловой переписки Практическое занятие № 1 П 4.1	3 1,2,3, 4 У 3,4,6, 8	Способность перечислить требования к оформлению деловой переписки Способность составить запрос на бронирование отеля и ответ на него Способность проанализировать оформление туристической документации		Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1, билет 5-б, № 1)
<b>Раздел 5 Услуги ресторанно-гостиничного бизнеса</b>				
Тема 5.1 Бронирование и организация гостиничных услуг Практическое занятие № 1	3 2,3, 1,2	Способность запомнить и воспроизвести информацию, связанную с организацией гостиничных услуг	Эссе п. 5.5, № 4	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1, билет 6-б, № 1)
	У 1	Способность использовать полученную информацию для практического оформления документов при бронировании		
Тема 5. 2 Организация ресторанного сервиса Практическое занятие № 2	3 1,2	Способность запомнить классификацию предприятий питания в гостинице	Письменное задание (п.5.6, № 26-32)	Практическое задание к дифференцированному зачету: п.6.1, билет 6-б, № 2,3
	У 3,4	Способность осуществить ролевую игру "Обсуждение качества обслуживания в ресторане"		
П 5.1 П 5.2		Способность выделить ошибки при организации отъезда гостей Способность проанализировать организацию ресторанного		

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		сервиса на конкретном примере		
<b>Раздел 6 Транспортное обеспечение в туризме</b>				
Тема 6.1 Виды и средства перевозок в туризме Практическое занятие № 1	З 1,3,4	Способность дать общую характеристику видов и средств перевозок в туризме	Эссе п. 5.5, № 5	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1, билет 7-b, № 1)
	У 3,4	Способность сравнить виды перевозок		
Тема 6.2 Особенности передвижения ж/д, воздушным, морским транспортом Практическое занятие № 2	З 1,3,4	Способность описать отдельные виды перевозок	Письменное задание (п.5.6, № 33-37)	Практическое задание к дифференцированному зачету: п.6.1, билет 7-b, № 2
	У 3,4	Способность выделить основные тенденции в предоставлении транспортных услуг туристическими компаниями		
П 6.1 П 6.2		Способность скомбинировать несколько видов транспорта в предоставлении туристической Услуги Способность оценить результаты работы по предоставлению транспортных услуг		1
<b>Раздел 7 Средства размещения в туризме</b>				
Тема 7.1 Классификация средств размещения Практическое занятие № 1	З 1, 2	Способность запомнить и воспроизвести виды средств размещения	Эссе п. 5.5, № 6	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1, билет 8-b, № 1)
	У 2, 8	Способность осуществить ролевую игру "Обсуждение выбора гостиницы"		
Тема 7.2 Прием и	З 1, 2	Способность перечислить функции персонала гостиницы		

Краткое наименование раздела / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
размещение гостей Практическое задание № 2	У 1,3,4	Способность осуществить ролевую игру "Прием и регистрация индивидуальных гостей и групп"	Письменное задание (п. 5.6, № 38-42)	Практическое задание к дифференцированному зачету: п.6.1, билет 8-b, № 2 1
П 7.1 П 7.2		Способность сравнить преимущества и недостатки проживания в индивидуальных средствах размещения Способность составить письменную информацию для гостей об услугах в гостинице		
<b>Раздел 8 Маркетинговые технологии и реклама в туризме</b>				
Тема 8.1 Маркетинг в сфере туризма Практическое задание № 1	З 1,3,4 У 6,7,8	Способность описать основные маркетинговые понятия в туризме Способность показать на практике подготовку турпродукта к реализации	Эссе п. 5.5, № 7	Вопросы на дифференцированный зачет (п. 6.1, билет 9-b, № 1
Тема 8.2 Реклама в туристическом бизнесе	З 1,3,4 У 5,6,7,8	Способность описать роль рекламы в туристическом бизнесе Способность классифицировать виды рекламы в туристической индустрии		
П 8.1 П 8.2		Способность осуществить сбор и анализ данных в конкретном маркетинговом исследовании Способность оценить практическую ценность конкретной рекламной компании	Письменное задание (п.5.6 № 43-47)	Практическое задание к дифференцированному зачету: п.6.1, билет 9-b, № 2

#### 4 Описание процедуры оценивания

Уровень образовательных достижений обучающихся по дисциплине оценивается по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» по бальной системе Максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Оценка на зачете выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации (студент допускается к зачету при условии получения им не менее 41 балла по бальной системе при прохождении текущей аттестации).

#### **Критерии оценивания устного ответа**

(оценочные средства: устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных заданий, тестирование).

**5 баллов** - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

**4 балла** - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

**3 балла** – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

**2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

#### **Критерии оценивания письменной работы**

(оценочные средства: контрольная работа).

**5 баллов** - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

**4 балла** - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

**3 балла** – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

**2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

#### Критерии оценивания тестового задания

Оценка	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Количество правильных ответов	91 % и $\geq$	от 76% до 90,9 %	не менее 61%	менее 61%

#### Критерии выставления оценки студенту на зачете/экзамене

(оценочные средства: устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных заданий)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

## **5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации**

### **5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса):**

1. When did tourism originate?
2. How did people travel in the middle ages?
3. How many travelers arrive in destinations across the world every year?
4. When did the idea of tourism as a pleasant way to spend your time originate?
5. Where does the word "tour" come from?
6. What are the main advantages of package holidays?
7. What are the 4 types of tour operator?
8. Where do tour operators buy the components?
9. What are the typical travel agency products?
10. How can you raise your customer's awareness of the products your agency offers?
11. How do you investigate the customer's needs?
12. In which case does a sales consultant do most of the talking?
13. What responsibilities do tourist information officers have?
14. Describe the duties of resort reps.
15. Give examples of the questions from a careers questionnaire.
16. What are the names of the main tourist companies in your country?
17. What influence does tourism have on the modern world?
18. How many jobs in tourism can you think of?
19. What countries have you visited as a tourist?
20. What are the most common questions you can be asked during a job interview?
21. Tourism correspondence: what types of letters do you know?
22. What is the difference between formal and informal letters?
23. What expressions do you use to make an enquiry?
23. Describe the layout of an official email.
24. What should you do to order a hotel room?
25. How do you cancel a booking?
26. What facilities can you use in a hotel?
27. How can you make changes to your room reservations?
28. What do you need to do to upgrade your room?
29. In what case should you consider buying some form of travel insurance?
30. Describe the responsibilities of room service attendant.
31. How should you organize offering meals in a hotel?
32. How do you order meals on the phone?
33. What types of transport do you know?
34. Describe the airport procedures.
35. What types of transport are not environmentally friendly?
36. Is rail travel a convenient mode of transport? Describe it.
37. Compare charter airlines and regular airlines.
38. Is luggage allowance limited on trains?
39. Why does it take time to check in for flights?
40. What types of transport have guaranteed departure and arrival times?
41. What types of hotels do you know?
42. Describe B&B
43. What is the cheapest kind of accommodation?
44. What is glamping?
45. Where do you usually stay when you go on holiday?
46. How do guesthouses and B&Bs differ from hotels?
47. How do you complete a hotel registration form?
48. How are hotels usually categorized?
49. Describe 5-star luxury accommodation.

50. What categories do tourism organizations fall into?
51. What does the World Tourism Organization promote?
52. How many branches do independent companies usually have?
53. What is marketing?
54. What is advertising?
55. Give an example of promotion.
56. Name the 4 Ps of the marketing mix.
57. Give 3 examples of advertizing media.
58. What is market segmentation?
59. Do banners always reach the target customers?
60. How do you choose your target customers?

## 5.2 Темы рефератов

1. The components of tourism industry.
2. New trends in the travel industry.
3. Careers in tourism
- 4 Classification of catering establishments.
4. Eating out: modern trends.
5. Tourism and culture.
6. Managing people and money.
7. Tourism marketing.

## 5.3 Примеры тестовых заданий

### Вариант 1

Read the text about the origins of tourism.

People have always travelled. The first tribes were nomadic and travelled from one place to another to find food.

Armies travelled to conquer other countries, to defend their own borders from invaders, or to defend places like Jerusalem (in the case of the Crusaders).

In the Middle Ages, pilgrims travelled to faraway churches so they could worship their saints. They were, perhaps, the first tourists as they were peaceful and just needed food and shelter along the way. In England, inns were built along the most important routes to places such as Canterbury where pilgrims went to pray at the shrine of St. Thomas More.

Even if the original pilgrims gave rise to the first kind of tourism industry, they were not meant for pleasure and travelling conditions were hard.

The idea of tourism as a pleasant way to spend your time originated towards the end of the 17<sup>th</sup> century when the term “Grand Tour» first appeared.

The Grand Tour was the traditional European trip taken by mainly British aristocratic young men during the 17<sup>th</sup>, 18<sup>th</sup> and 19<sup>th</sup> centuries to the most important cities of Europe, such as Paris, Rome, Venice, to study classical art and architecture.

### Вариант 2

Below are the questions that a travel agent might ask his/her client. Convert these closed questions into open ones:

- a) Do you want to be in the USA for two weeks?
- b) Are you interested in visiting Las Vegas?
- c) Do you want to stay in hotels?
- d) Are you travelling in a group?
- e) Can you go in the spring?

f) Are you prepared to pay a lot of money?

### Вариант 3

Insert the missing phrases instead of figures into the following conversation:

- Good morning, Ms Brown. Please take a seat.
- Thank you. Can you tell me about your ..1.. ?
- I have a degree in Public Relations from the University of Rome.
- OK. I see that you can speak ..2.. Italian, English and Chinese. You are also good at Spanish and French. Brighton has a lot of tourists all year round so languages are very useful. People come here from all over the world.
- That's why I chose to move to Brighton. It's so exciting.
- But, so is London. So, could you tell me why you want to work with us?
- I want to live near the sea. London is OK, but I want to be out of the city. When I read ..3.. and the information about your hotel, it seemed ..4.. .
- Why do you think you would be good ..5.. ?
- I think you need young people in an industry like this. You also need a qualified manager and I have ..6.. .
- OK, Ms Brown. It has been a pleasure talking to you. ..7.. .
- Thank you.

The missing phrases:

a lot of experience; We'll be in touch; the ideal job for me; for the job; fluent; job advert; qualifications.

### Вариант 4

Make up an enquiry about the hotel you want to stay at.

### Вариант 5

Give typical examples of :

- a) serviced accommodation
- b) self-catering accommodation
- c) hotel services
- d) hotel facilities

### Вариант 6

You are going to take a coach tour. Below are information questions. Answer them. You may extend the dialogue:

- Where exactly does the tour go?
- How many people can fit in a (type of a car)?
- Am I covered in case of an accident?
- Can you tell me what time the coach leaves?
- What time does the coach arrive in (city)?
- Can I have some information about departures/arrival times to/in...?

### Вариант 7

Think about each type of accommodation given below. Write (say) if it is serviced (meals are provided) or self-catering (you cook your own meals)? Some types will fit into either category:

apartment; bed and breakfast; campsite; caravan; chalet; country house; cruise ship; farmhouse; guesthouse; hostel; hotel; lodge; log cabin; motel; university hall of residence; villa.

### Вариант 8

a) Answer the following questions:

1. Give several examples of advertising media.
2. What is the difference between advertising and promotion?
3. How should you choose your target customer?
4. How would you advertise a holiday for a big family who want an all inclusive package holiday?

b) How would you market a holiday for a group of friends looking for a last minute offer?

Время выполнения – 20 минут.

### 5.4 Примеры заданий для контрольной работы

Вариант 1. Задание 1.

Explain the difference between travel and journey. Give examples. What variant would you choose if you decided to go on holidays? Give your reasons.

Вариант 1. Задание 2.

Roleplay your impressions from a voyage with your partner. Use as much active vocabulary as possible.

Вариант 2. Задание 1.

1. Roleplay discussing the difference between the work of a tour operator and a tour agent. Use an informal style of the conversation.

2. Translate the following expressions into Russian:

- a) Customer service
- b) Interpersonal skills
- c) Self-sufficiency
- d) Good timekeeper
- e) Entry-level post
- f) Minimum national wage
- g) Clean driving license
- h) Technical-level post
- i) Physically strenuous
- j) Unsociable hours

Вариант 3. Задание 1.

Put the verbs and nouns together to make new phrases:

1. Draw up
2. Make

3. Manage
4. Run
5. Set up
6. Take
  - a) Bookings
  - b) Equipment
  - c) Errands
  - d) Rotas
  - e) Staff
  - f) The beds

### Вариант 3. Задание 2

Work with a partner and ask and answer questions to find out which role you are most suitable for.

### Вариант 4. Задание 1

Match the sentences (1-4) to the responses (a-d) to form mini-dialogues. Make up a similar dialogue about yourself.

1. My friend and I would like to go to Paris on holiday, but we don't have much money.
2. What about going to Italy this summer? The kids will love it.
3. Let's go around Cornwall next month. We could spend a week there.
4. Could you book a room for 2 nights for me?

A Good idea! We can sleep in B&Bs. It won't be too expensive and it will be interesting.

B Yes, sure! There's a good hotel near our office.

C Mm, yes. But a hotel might be too expensive. Why don't we look for a self-catering apartment for four?

D Why don't you go to a youth hostel? You can sleep in a dorm and cook your own meals.

### Вариант 5. Задание 1

Speak on the airline industry:

- traditional airlines
- low-cost airlines
- the difference between scheduled flights and charter flights

### Вариант 6. Задание 1

Read the beginning of the text and finish it off, describing each star category.

Depending on the range of services and facilities on offer, a hotel can be classified as 1-star through to 5-star. The star rating system is the classification that is used most around the world...

### Вариант 7. Задание 1

Match the terms with the correct definitions:

1. Advertising
2. Promotion
3. Marketing

- a) It keeps a product or service in the mind of customers and helps stimulate their demand for it
- b) It makes sure that customers buy a product or service by understanding and meeting their needs
- c) It brings a product or service to the attention of customers through the media to persuade them to buy it

### 5.5 Темы эссе

1. The origins of tourism.
2. Package tours.
3. Tourism-related employment.
4. Problems of customer satisfaction
5. Fly-and-drive tours
6. Types of accommodation
7. Advertising in tourism

### 5.6 Задания для оценки уровня практической подготовки (текущий контроль)

1. Analyze the stages of tourism: its origination and development.
2. Explain the idea of tourism in written form.
3. Explain the difference between excursion and cruise in written form.

4. Describe different holidays you have had.
5. Classify the types of tourism.
6. Describe the main features of tourism industry.
7. Make up a conversation between a tour agent and a customer.
8. Make up a conversation between a tour operator and a customer.
9. Make up an agreement with a hotel company.
10. Bring in some examples of holiday brochures.
11. Give an example of a package holiday.
12. Describe the functions of a travel agency.
13. Give advice on visa and passport applications.
14. Make up Careers Questionnaire.
15. Make up a job interview.
16. Compare the functions of airline check-in clerk and hotel receptionist.
17. Interview a hotel porter.
18. Discuss pros and cons of working as a resort rep.
19. Make up a request for a brochure.
20. Make up an enquiry.
21. Send an enclosing material.
22. Offer further help to your customer.
23. Give some sentence patterns asking for reservation.
24. Cancel your booking.
25. Make up a letter of complaint.
26. Write down booking a room in a hotel.
27. Make up check-in documents.
28. Organize receiving guests.
29. Classify eating places in a hotel.
30. Make up a written dialogue ordering meal.
31. Evaluate room service in a hotel.
32. Choose a place to eat.
33. Speak on the role of transport in tourism.
34. Choose the type of transport to go on holiday.
35. Describe your voyage.
36. Write down your impressions from travelling by train.
37. Give your reasons for travelling by plane.
38. Describe types of accommodation.
39. Give reasons for choosing accommodation.
40. Describe your hotel room.
41. Describe hotel classifications.
42. Make up written information about hotel services.
43. Give an example of marketing research.
44. How do you prepare your tourism product for realization?
45. Advertise a holiday.
46. Advertise a hotel.
47. Compare marketing and advertising.

## **6. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **6.1 Варианты билетов для дифференцированного зачета:**

#### **Билет 1**

1. Speak on the history of tourism
2. Roleplay discussing different kinds of holidays
3. Translate the questions into English and answer them:
  - а) Что такое туроператор?
  - б) Что именно входит в обязанности туроператора?

- в) Отвечает ли туроператор за питание туриста?
- г) Что входит в полный пакет услуг, предоставляемых туроператором?
- д) Как долго туроператор работает с клиентом?

#### **Билет 1-а**

1. Compare the stages of development of tourism in Russia and some European countries
2. Translate the sentences into Russian:
  - a) People have always travelled.
  - b) The first tribes were nomadic and travelled from one place to another to find food.
  - c) The idea of tourism as a pleasant way to spend your time originated towards the end of the 17th century.
3. Develop the ideas above.

#### **Билет 2**

1. Speak on the work of tour agents
2. Discuss the differences between travel agents and tour operators
3. Read the text and translate it into Russian:

##### **WHAT IS A TOUR OPERATOR**

A tour operator is a person responsible for actual planning of the trip. He is the one who reserves the tickets, hotels, transportation, destination and even meals. Sometimes they might even arrange a tour guide to guide you through your destination. So we can say that a tour operative offers a complete package. A tour operative is involved in your vacation right from the planning of your trip to the point you return home. He works for you throughout your holiday and he reaps the maximum benefit from your deal.

#### **Билет 2-а**

1. Speak on the work of travel agents
2. Read the text and translate it into Russian:

##### **WHAT IS A TOUR OPERATOR**

A tour operator is a person responsible for actual planning of the trip. He is the one who reserves the tickets, hotels, transportation, destination and even meals. Sometimes they might even arrange a tour guide to guide you through your destination. So we can say that a tour operative offers a complete package. A tour operative is involved in your vacation right from the planning of your trip to the point you return home. He works for you throughout your holiday and he reaps the maximum benefit from your deal.

#### **Билет 3**

1. Speak on tour operation being a risky business.
2. Roleplay a conversation between a customer and a travel agent.
3. Add some more advantages to the list below:
  - The main advantages of package holidays are: they are cheaper than if you buy each component separately
  - Customers know how much their holiday will cost before leaving home
  - Customers do not have to spend time buying each component separately

#### **Билет 4**

Answer the following questions:

1. give examples of some people's perceptions of the tourist industry.
2. Describe the nature of employment in the industry.
3. What kind of people are suited to the industry?
4. How to get a job in the tourist industry?

#### **Билет 4-а**

1. Give examples of professions in tourism.
2. Give practical advice to job applicants (tourism).

**Билет 5**

Fill in the registration form:

HOTEL INTERCONTINENTAL

PARIS

(1) Surname: .....

First name: .....

(1) Address:.....

(2) City: .....Country: .....Postal Code: .....

(3) Type of room: single room double room single occupancy

double room with bath / shower / bath & shower

(4) Type of board: full board half board B&B

(5) Arrival Date: .....Departure Date: ..... Total: ..... nights

I authorize the Paris Intercontinental Hotel to charge my credit card with the full amount due.

(6) Credit Card type: ..... Signature: ..... Room number: .....

**Билет 5-а**

1. What documentation do you know in tourism?

2. Think of possible addresses to the following letters:

Dear Ms Okada

Please could you reserve two Executive Grade rooms from 3 June to 18 June inclusive for Mr. P.R. Dell and Ms B. Newsome?

I would be grateful if you could confirm these reservations by return.

With best regards

Beth Cowan

Dear Sir/Madam

We are holding our annual conference this year in Kyoto and are looking for a hotel which can offer us accommodation and conference facilities from Thursday 14 November to about 4.00 p.m. on Sunday 17 November.

We require accommodation and full board for 60 delegates, 15 of whom will be accompanied by their wives. Therefore, we will need 45 single and 15 double rooms for three nights. We would also like coffee and tea to be served to the delegates mid-morning and mid-afternoon on each day of the conference.

For the sessions we will need a room with full conference facilities, that can accommodate 60 to 70 people.

Please would you send us a list of your tariffs and let us know what discounts you allow for block bookings?

Yours faithfully

W. Herron (Ms)

**Билет 6**

You have just ordered some meal in your room. Describe the service you will receive from the room service attendant. Role play the dialogue with him/her.

**Билет 6-а**

1. Describe places to eat in a restaurant.

2. Work with a partner to design a three-course menu. Give a choice of two or three dishes for each course. Make sure you know what's in the dishes. Take turns to be customer and server. Practice explaining the dishes to your partner.

3. Work with a different partner. Take turns to be customer and server.

### **Билет 7**

Which type of transport:

1. Can be quite expensive if you travel overnight?
2. Has a low environmental impact?
3. Has a luxury version with all-inclusive packages?
4. Has limits on passenger luggage?
5. Has long security checks?
6. Has unpredictable arrival times?
7. Is convenient because you can choose your own route?
8. Is not environmentally friendly?
9. Operates between mainlands or islands?
10. Has guaranteed departure and arrival times?

### **Билет 7-а**

1. Which type of transport:

- a) Can be quite expensive if you travel overnight?
- b) Has a low environmental impact?
- c) Has a luxury version with all-inclusive packages?
- d) Has limits on passenger luggage?
- e) Has long security checks?
- f) Has unpredictable arrival times?
- g) Is convenient because you can choose your own route?
- h) Is not environmentally friendly?
- i) Operates between mainlands or islands?
- j) Has guaranteed departure and arrival times?

2. Complete the sentences with the missing prepositions:

a) Don't go..... big cities....car. Go....train. It will take you....the heart of the city and then you can see the most important sights.....bus.

b) My class is going.....a school trip next week. We are going .....Stratford-upon-Avon.... coach.

c) I have to go.....a business trip next week. I'm going....Berlin and I'm going....plane.

### **Билет 8**

Roleplay finding out from your partners whether they:

- like camping
- know someone who works in a hotel

- stayed in a hotel last year
- can name 3 different types of accommodation
- has stayed in a 3-star hotel
- would like to work on a cruise ship

### **Билет 8-а**

1. Read the text about accommodation services and facilities and translate it into Russian.

The kind of facilities and services available to you on holiday varies greatly according to your choice of accommodation. Catered such as hotels, guest houses, B&Bs is generally categorized using a star system which varies from country to country.

Generally one star tends to indicate basic accommodation, offering basic facilities, such as en suite bathrooms and TVs in all rooms and services such as daily room cleaning.

Two stars may additionally offer guests complimentary toiletries such as shower gel and a reading light.

Three star hotels often also provide a hairdryer and telephone in every room as well as internet access, and the hotel reception is staffed for around 14 hours.

The reception of a four star hotel should be manned for up to 18 hours, have a refrigerator mini-bar or room service for drinks.

Finally five star luxury accommodation should offer a reception area staffed 24/7 by multilingual staff, a doorman to welcome guests, a porter to take luggage to your room and a safe in the room for valuables.

2. Answer the following questions:

- 1) How can you describe the choice of tourist accommodation nowadays?
- 2) Are hotels accommodation at the high end of the market?
- 3) Describe several types of economy accommodations.
- 4) When can you visit a time share?
- 5) Where do you place a sender's address?
- 6) What kind of accommodation does private holiday rental offer?

### **Билет 9**

Answer the questions:

1. Give three examples of advertising media.
2. Give an example of promotion
3. Name the four Ps of the marketing mix.
4. Name the fifth P.
5. Name the process of grouping together people with similar needs and wants in marketing.
6. Give three examples of this.

### **Билет 9-а**

1. You are the marketing team for a big travel company. Choose your target customer and write an advert marketing the holiday to them. Remember the 4 Ps (Product, Place, Price and Promotion) and decide what media to advertise through.

2. Answer the following questions:

- 1) Give examples of advertising media.
- 2) What is the difference between advertising and promotion?
- 3) How should you choose your target customer?
- 4) How would you advertise a holiday for a big family who want an all inclusive package holiday?
- 5) How would you market a holiday for a group of friends looking for a last minute offer?

## **6.2 Примеры тестовых заданий**

### **Вариант 1**

Match the type of tourism with its definition. Translate the sentences into Russian:

1. Adventure tourism
2. Culture tourism
3. Ecotourism
4. Educational tourism
5. Gap year tourism
6. Health tourism
7. Recreational tourism
8. Religious tourism
9. Sport tourism
10. Winter tourism

- a) Holidays to resorts where there is snow
- b) To celebrate religious event or visit important religious places
- c) To explore distant places or do extreme activities
- d) To learn about history, art and people's lifestyles
- e) To learn something
- f) To look after your body and mind
- g) To play or watch different sporting events
- h) To take ethical and responsible trips to natural environments
- i) To relax and have fun
- j) When young people go backpacking or do voluntary work between school and university

#### Вариант 2

Decide if the sentences are true (T) or false (F):

1. All travel agencies are the same so it does not matter which one a client uses
2. Travel agents are professionals who provide value by helping save time and money
3. Because of the Internet, people will not use travel agencies in the future
4. The Internet is a valuable resource, but it cannot replace the expertise, guidance, and personal service of a travel agent
5. Travel agents do not support use of the Internet
6. Young people do not use travel agents

Translate the questions into English and answer them:

1. Что такое агент?
2. Что такое турагент?
3. Турагент занимается продажей туристических пакетов клиентам?
4. Как именно турагент может вам помочь?
5. Что изменилось в предпочтениях клиентов с появлением самообслуживания в Интернете?
6. Какая категория клиентов и почему по-прежнему предпочитает пользоваться услугами турагента?

#### Вариант 3

Complete the sentences with the following jobs:

Flight attendant; receptionist; bartender; entertainer; waiter/waitress; travel agent; chef

1. The ..... made a great cocktail using orange juice, lemon and strawberries.
2. The ..... booked us a package holiday to Turkey.
3. There was always something fun to watch in the hotel in the evening thanks to the .....  
.....
4. I ordered a pizza but the ..... brought me a sandwich.
5. I felt sick on the plane so the .....gave me a drink.
6. We chose this restaurant because of the famous French .....
7. They ..... welcomed the group to the hotel.

Вариант 4

Complete the travel agent's booking form with the necessary information:

*AURORA TRAVEL AGENCY BOOKING FORM*

*Type of holiday:*

*package ( ) flight only ( ) accommodation ( ) other (please specify) ( )*

*Destination:*

*Specific dates:*

*Type of accommodation:*

*Transfers:*

Вариант 5

Make up an enquiry for a 5-star hotel in New York for yourself, your wife (husband) and two children. Ask about the hotel facilities. Give exact dates and agree to confirm in writing.

Время выполнения - 15 минут.