

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

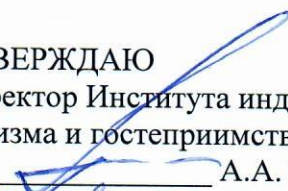
СОГЛАСОВАНО

Проректор

 А.М. Каткова
«20» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института индустрии
туризма и гостеприимства

 А.А. Иванцов
«21» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.03.01 Межкультурные коммуникации на иностранном языке

направление подготовки: 43.03.02 Туризм

направленность (профиль): Технология и организация турагентских и туроператорских услуг

Форма обучения	очная	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	252 час. / 7 ЗЕ	
Курс	II, III	II, III
Учебный семестр	4,5	4,5
Форма промежуточной аттестации	4-зачет 5-экзамен	4-зачет 5-экзамен

Москва, 2023

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины (РПД) «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» составлена на основании ФГОС высшего образования 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 516, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль Технология и организация турагентских и туроператорских услуг.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину, и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Разработчик(и) рабочей программы:


доцент кафедры иностранных
языков, кандидат
педагогических наук


«28» августа 2023 г.

Пустошило П.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры иностранных языков «28» августа 2023 г., протокол № 1.


Заведующий кафедрой
иностраных языков, кандидат
педагогических наук, доцент


«28» августа 2023 г.

Пустошило П.В.


СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела
методического обеспечения и
контроля качества
образовательного процесса


«28» августа 2023 г.

Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела
методического обеспечения и
контроля качества
образовательного процесса


«28» августа 2023 г.

Крылова О.В.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Межкультурные коммуникации на иностранном языке») является профессиональная подготовка бакалавров средствами иностранного языка, формирование у них необходимой коммуникативной языковой компетенции, а также высокого уровня социальной и профессиональной адаптации, что предполагает формирование всесторонне развитой личности, способной отвечать на вызовы современного общества и использовать знания, умения и навыки, полученные в ходе обучения.

Развивающая цель обучения предполагает такую организацию обучения иностранному языку, когда учитываются интересы, индивидуально-личностные особенности и потребности обучаемого, когда бакалавр выступает как полноправный участник процесса обучения, построенного на принципах сознательного партнерства и взаимодействия с другими бакалаврами и с преподавателем. Это ведет к интеллектуальному развитию личности бакалавра, овладению им определенными когнитивными приемами для осуществления познавательной коммуникативной деятельности, формированию социально-личностных компетенций, развитию самостоятельности, его творческой активности, организованности, личной ответственности за результат обучения, умению работать в команде. Воспитательной целью при обучении иностранному языку является формирование у обучающегося мировоззрения, предполагающее уважительное отношение к духовным ценностям своей страны и общекультурным ориентирам.

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

1. уметь осуществлять деловую устную и письменную коммуникацию на иностранном языке;
2. овладеть навыками публичной речи и аргументации для ведения дискуссии;
3. овладеть навыками письменного и устного перевода текстов профессиональной направленности;
4. уметь осуществлять перевод, рецензировать и редактировать профессиональные деловые тексты с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.03.01 «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» изучается обучающимися в рамках модуля Б1.О.03 – Деловые и межкультурные коммуникации на иностранном языке, обязательной части ОПОП ВО на протяжении 2 учебных семестров – с 4 семестра по 5 семестр и завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Изучение дисциплины «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплиной этого же модуля Б1.О.03.02 «Иностранный язык делового общения (второй)», а также с дисциплинами модуля Б1.О.01 – Социально-гуманитарный модуль - Б1.О.01.02 «Иностранный язык».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-4.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения
---------------------------------	---	--

		(показатели достижения результата)
1	2	3
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами</p> <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного(-ых) на государственный язык</p>	<p>- Знать терминологическую лексику, грамматические конструкции, устойчивые словосочетания, фразеологические единицы, характерные для сфер бытовой и деловой коммуникаций; основные характеристики официально-делового, научного и др. стилей иностранного языка; методику работы с информационно-коммуникационными технологиями; правила ведения деловой переписки на иностранном языке; основы теории перевода.</p> <p>- Уметь соотносить языковые средства с конкретными повседневно-бытовыми ситуациями, условиями и целями, а также с нормами профессионального речевого поведения, которых придерживаются носители языка; работать с информацией из различных источников на иностранном языке для решения профессиональных задач; писать на иностранном языке официальные и неофициальные документы в соответствии с нормами речевого этикета; четко формулировать и аргументировано отстаивать переговорную позицию; реферировать и аннотировать тексты профессиональной направленности.</p> <p>- Иметь практический</p>

		<p>опыт использования концептуальной и языковой картины мира носителя иноязычной культуры; владения навыками поиска страноведческой и профессиональной информации, пользуясь различными источниками (в том числе, Internet); использования основных видов монологического и диалогического высказывания профессионального характера и делового общения; устного и письменного перевода текстов профессиональной направленности</p>
--	--	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 7 ЗЕ зачетных единиц, 252 часа, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
4 семестр												
1.	Раздел 1: Раздел 1 Организация туристской индустрии	7	6		6			1				
1.1.	Индустрия туризма. Дефиниции туристской терминологии	2	2		2							УК-4
1.2.	Туристическая дестинация в системе туризма	2	2		2							УК-4
1.3.	Мотивация туризма и путешествий	3	2		2			1		ПТЗ.КР		УК-4
2.	Раздел 2: Деловые и межкультурные коммуникации в туризме	20	16		16			4				
2.1.	Правила международного этикета.	5	4		4			1				УК-4
2.2.	Специфика общения с представителями стран изучаемых языков.	5	4		4			1				УК-4
2.3.	Контакты и переговоры с деловыми партнерами	5	4		4			1				УК-4
2.4.	Деловая документация в межкультурной	5	4		4			1		ПТЗ.КР		УК-4

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского тапа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	коммуникации											
3.	Раздел 3: Технологии туристской индустрии	15	10		10			5				
3.1.	Технологии и организация видов туризма	3	2		2			1		ПР	ПР	УК-4
3.2.	Организация культурно-познавательного туризма	3	2		2			1		ПР	ПР	УК-4
3.3.	Организация спортивного туризма	3	2		2			1		ПР	ПР	
3.4.	Организация событийного и делового туризма	3	2		2			1		ПР	ПР	
3.5.	Организация устойчивого (ответственного) туризма	3	2		2			1		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
4	Раздел 4. Предоставление туроператорских услуг	10	8		8			2				
4.1.	Тема 4.1. Технология и организация туроператорской деятельности	5	4		4			1		ПР		УК-4
4.2.	Тема 4.2. Технология формирования турпакета	5	4		4			1		ПТЗ.КР		УК-4
5.	Раздел 5. Предоставление турагентских услуг	20	16		16			4				УК-4
5.1.	Тема 5.1. Технология и организация турагентской деятельности.	5	4		4			1		ПР	ПР	УК-4
5.2.	Тема 5.2. Технология разработки и	5	4		4			1		ПР	ПР	

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	реализации туристского продукта											
5.3.	Тема 5.3. Технология продаж и продвижение турпродукта	5	4		4			1		ПР	ПР	УК-4
5.4.	Тема 5.4. Туристские формальности и безопасность в туризме	5	4		4			1		ПР	ПР	УК-4
		-	-	-	-	-	-	-	зачет			УК-4
	Итого	72	56		56			16				
5 семестр												
6.	Раздел 6. Транспортное обеспечение в туризме	56	20		20			36				УК-4
6.1.	Виды и средства перевозок в туризме. Рельсовый транспорт	20	8		8			12		ПР	ПР	УК-4
6.2.	Воздушные перевозки	20	8		8			12		ПР	ПР	УК-4
6.3.	Речные и морские перевозки и круизы	16	4		4			12		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
7.	Раздел 7. Средства размещения в сфере туризма	30	10		10			20				
7.1.	Тема 7.1. Классификация средств размещения	16	6		6			10		ПР	ПР	УК-4
7.2.	Тема 7.2. Услуги средств размещения	14	4		4			10		ПР	ПР	УК-4
8	Раздел 8. Маркетинговые технологии и реклама в туризме	28	8		8			20				
8.1.	Тема 8.1. Роль маркетинга в туризме	14	4		4			10		ПР	ПР	УК-4

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
8.2	Тема 8.2. Рекламная деятельность в туризме	14	4		4			10		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
9	Раздел 9 Работа с клиентами в туризме	20	8		8			12				
9.1.	Тема 9.1. Жалобы в туризме и методы работы с ними	20	8		8			12		ПР	ПР	УК-4
10.	Тема10 Современное состояние туристской индустрии в России.	28	8		8			20				
10.1	Тема 10.1. Виды и тенденции развития туризма в России.	14	4		4			10		ПР	ПР	УК-4
10.2.	Тема 10.2 Экскурсионное обслуживание иностранных туристов в России.	14	4		4			10		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
	Промежуточная аттестация	18	-	-	-	-	-	18	экзамен			
	Итого	180	54		54			126				
	ВСЕГО:	252	110		110			142				

Заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультаций ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
4 семестр												
1.	Раздел 1: Раздел 1 Организация туристской индустрии	11	2		2			9				
1.1.	Индустрия туризма. Дефиниции туристской терминологии	4	1		1			3		ПР	ПР	УК-4
1.2.	Туристическая дестинация в системе туризма	4	1		1			3		ПР	ПР	УК-4
1.3.	Мотивация туризма и путешествий	3						3		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
2.	Раздел 2: Деловые и межкультурные коммуникации в туризме	15	3		3			12				
2.1.	Правила международного этикета.	4	1		1			3		ПР	ПР	УК-4
2.2.	Специфика общения с представителями стран изучаемых языков.	4	1		1			3		ПР	ПР	УК-4
2.3.	Контакты и переговоры с деловыми партнерами	4	1		1			3		ПР	ПР	УК-4
2.4.	Деловая документация в межкультурной коммуникации	3						3		ПР	ПР	УК-4
3.	Раздел 3. Технологии туристской	20	5		5			15				

⁵ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О – опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

⁶ К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

⁷ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁸ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультаций ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	индустрии											
3.1.	Технологии и организация видов туризма	4	1		1			3			ПР	УК-4
3.2.	Организация культурно-познавательного туризма	4	1		1			3		ПР	ПР	УК-4
3.3.	Организация спортивного туризма	4	1		1			3		ПР	ПР	
3.4.	Организация событийного и делового туризма	4	1		1			3		ПР	ПР	
3.5.	Организация устойчивого (ответственного) туризма	4	1		1			3		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
4	Раздел 4. Предоставление туроператорских услуг	8	2		2			6				
4.1.	Тема 4.1. Технология и организация туроператорской деятельности	4	1		1			3		ПР	ПР	УК-4
4.2.	Тема 4.2. Технология формирования турпакета	4	1		1			3		ПР	ПР	УК-4
5.	Раздел 5 Предоставление турагентских услуг	14						14				УК-4
5.1.	Тема 5.1. Технология и организация турагентской деятельности.	4						4			ПР	УК-4
5.2	Тема 5.2. Технология разработки и реализации туристского продукта	3						3			ПР	
5.3.	Тема 5.3. Технология продаж и	3						3		П	ПР	УК-4

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультаций ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	продвижение турпродукта											
5.4.	Тема 5.4. Туристские формальности и безопасность в туризме	4						4		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
		4	-	-	-	-	-	4	зачет			УК-4
	Итого	72			12			60				
5 семестр												
6.	Раздел 6. Транспортное обеспечение в туризме	48	3		3			45				УК-4
6.1.	Виды и средства перевозок в туризме. Рельсовый транспорт	16	1		1			15			ПР	УК-4
6.2.	Воздушные перевозки	16	1		1			15			ПР	УК-4
6.3.	Речные и морские перевозки и круизы	16	1		1			15		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
7.	Раздел 7. Средства размещения в сфере туризма	32	2		2			30				
7.1.	Тема 7.1. Классификация средств размещения	16	1		1			15		ПР	ПР	УК-4
7.2.	Тема 7.2. Услуги средств размещения	16	1		1			15		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
8	Раздел 8. Маркетинговые технологии и реклама в туризме	32	2		2			30				
8.1.	Тема 8.1. Роль маркетинга в туризме	16	1		1			15			ПР	УК-4
8.2.	Тема 8.2. Рекламная деятельность в туризме	16	1		1			15		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультаций ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
9	Раздел 9. Работа с клиентами в туризме	27	7		7			20				
9.1.	Тема 9.1. Жалобы в туризме и методы работы с ними	27	7		7			20		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
10.	Тема10 Современное состояние туристской индустрии в России.	32	2		2			30				
10.1	Тема 10.1. Виды и тенденции развития туризма в России.	16	1		1			15			ПР	УК-4
10.2.	Тема 10.2. Экскурсионное обслуживание иностранных туристов в России.	16	1		1			15		ПТЗ.КР	ПТЗ.КР	УК-4
	Промежуточная аттестация	9	-	-	-	-	-	9	экзамен			
	Итого	180	16		16			164				
	ВСЕГО:	252	28		28			224				

4.2. Тематическое содержание занятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Семестр 4		
Раздел 1. Организация туристской индустрии		
Тема 1.1 Индустрия туризма	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (2 ак.ч.)	Понятие туризма. Туристическая индустрия. Туристский продукт. История развития и роль мирового туризма в мировой экономике. Инфраструктура туризма. Основные составляющие индустрии туризма: гостиничная индустрия, транспортная инфраструктура, индустрия питания, индустрия развлечений, инфраструктура туроперейтинга. Основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на иностранном языке.
Тема 1.2.Туристическая дестинация в системе туризма	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (2 ак.ч.)	Понятие туристической дестинации. Типология туристической дестинации: столицы и крупные города с объектами показа, рекреационными зонами, историческими и культурными объектами; культурные центры. Мировые туристские дестинации.
Тема 1.3. Мотивация туризма и путешествий	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (2ак.ч.)	Мотивация туризма и путешествий Особенности мотивации в туризме. Классификация туристских мотиваций и целей путешествий.
	Самостоятельная работа (1 ак.ч.)	Понятие туризма. Туристическая индустрия. Туристский продукт. История развития и роль мирового туризма в мировой экономике. Инфраструктура туризма. Основные составляющие индустрии туризма: гостиничная индустрия, транспортная инфраструктура, индустрия питания, индустрия развлечений, инфраструктура туроперейтинга. Основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на иностранном языке. Понятие туристической дестинации. Типология туристической дестинации: столицы и крупные города с объектами показа, рекреационными зонами, историческими и культурными объектами; культурные центры. Мировые туристские дестинации. Мотивация туризма и путешествий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		Особенности мотивации в туризме. Классификация туристских мотиваций и целей путешествий.
Раздел 2. Деловые и межкультурные коммуникации в туризме		
Тема 2.1. Правила международного этикета	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Правила поведения туристов в разных странах. Чаевые в разных странах
Тема 2.2. Специфика общения с представителями стран изучаемых языков.	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Обычаи и традиции разных стран.
Тема 2.3. Контакты и переговоры с деловыми партнерами	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Понятия, присущие международным переговорам. Особенности американского, японского, немецкого, французского, арабского стилей ведения деловых переговоров, национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров.
Тема 2.4. Деловая документация в межкультурной коммуникации	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Деловая переписка в офисе. Правила написания делового письма на иностранном языке. Структура делового письма. Написание Мемо. Написание различных видов деловых писем (письмо – запрос информации, письмо-бронирование, подтверждение бронирования, изменение условий путешествия, отмена бронирования, письмо-жалоба). Составление программы пребывания туристов. Написание плана работы, программы мероприятий. Написание отчетов о проведении мероприятий. Оформление презентации.
	Самостоятельная работа (4 ак.ч.)	Правила поведения туристов в разных странах. Чаевые в разных странах Обычаи и традиции разных стран. Понятия, присущие международным переговорам. Особенности американского, японского, немецкого, французского, арабского стилей ведения деловых переговоров, национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Деловая переписка в офисе. Правила написания делового письма на иностранном

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		языке. Структура делового письма. Написание Мемо. Написание различных видов деловых писем (письмо – запрос информации, письмо-бронирование, подтверждение бронирования, изменение условий путешествия, отмена бронирования, письмо-жалоба). Составление программы пребывания туристов. Написание плана работы, программы мероприятий. Написание отчетов о проведении мероприятий. Оформление презентации.
Раздел 3 Технологии туристской индустрии		
Тема 3.1. Технологии и организация видов туризма	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (2 ак.ч.)	Классификация видов туризма: познавательный/культурно-развлекательный; деловой, этнический, религиозный, спортивный, рекреационный, учебный, экзотический, экологический, водный. Классификация туров по целям отдыха: познавательные туры, спортивные туры, оздоровительные туры, лечебные туры, религиозные туры, деловые туры, событийные туры, речные и морские круизы и др.
Тема 3.2. Организация культурно-познавательного туризма	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (2 ак.ч.)	Особенности организации познавательного туризма. Организация туров исторической, культурной, познавательной направленности. Предоставление экскурсионных услуг. Технология проектирования культурно-познавательного тура.
Тема 3.3. Организация спортивного туризма	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (2 ак.ч.)	Классификация спортивных туров: велосипедные туры, водные туры, лыжные туры, пешеходные туры, горные туры, военно-патриотические др. Особенности организации спортивного туризма. Организация горнолыжных туров. Предоставление туристических услуг на горнолыжных курортах. Технология и организация водных туров.
Тема 3.4. Организация событийного и делового туризма	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (2 ак.ч.)	Характеристика событийного и делового туризма. Организация и проведение презентаций, семинаров, конференций, конгрессов (выбор страны проведения мероприятия, рекомендации и предложения по различным вариантам размещения, по организации питания, по культурной программе, по аренде оборудования)
Тема 3.5. Организация устойчивого (ответственного) туризма	Занятие семинарского типа (контрольная работа)	Понятие об устойчивом (ответственном) туризме / Sustainable tourism. Политика туристических компаний, направленная на развитие устойчивого туризма. Технологии «eco-friendly» в туризме. Экотуризм на практике.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p align="center">Самостоятельная работа (5 ак.ч.)</p>	<p>Классификация видов туризма: познавательный/культурно-развлекательный; деловой, этнический, религиозный, спортивный, рекреационный, учебный, экзотический, экологический, водный. Классификация туров по целям отдыха: познавательные туры, спортивные туры, оздоровительные туры, лечебные туры, религиозные туры, деловые туры, событийные туры, речные и морские круизы и др.</p> <p>Особенности организации познавательного туризма. Организация туров исторической, культурной, познавательной направленности. Предоставление экскурсионных услуг. Технология проектирования культурно-познавательного тура.</p> <p>Классификация спортивных туров: велосипедные туры, водные туры, лыжные туры, пешеходные туры, горные туры, военно-патриотические др. Особенности организации спортивного туризма. Организация горнолыжных туров. Предоставление туристических услуг на горнолыжных курортах. Технология и организация водных туров.</p> <p>Характеристика событийного и делового туризма. Организация и проведение презентаций, семинаров, конференций, конгрессов (выбор страны проведения мероприятия, рекомендации и предложения по различным вариантам размещения, по организации питания, по культурной программе, по аренде оборудования)</p> <p>Понятие об устойчивом (ответственном) туризме / Sustainable tourism. Политика туристических компаний, направленная на развитие устойчивого туризма. Технологии «eco-friendly» в туризме. Экотуризм на практике.</p>
Раздел 4. Предоставление туроператорских услуг		
Тема 4.1. Технология и организация туроператорской деятельности	<p align="center">Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)</p>	Понятие и виды деятельности туроператора и турагента. Основные аспекты процесса подготовки нового турпродукта.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 4.2. Технология формирования турпакета	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Особенности турпродукта как товара. Структура турпродукта, виды туров. Создание привлекательного турпродукта. Классы обслуживания. Пакет услуг. Проектирование тура. Основные этапы. Разработка туристского маршрута. Программа обслуживания. Технология разработки программы обслуживания. Поставщики услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг. Виды договоров, заключаемых в туроператорской деятельности. Генеральное соглашение между туроператорами и объектами размещения: принципы, термины. Договоры с авиаперевозчиками. Договоры с другими поставщиками туристских услуг. Туристская документация. Туристские формальности. Визовая поддержка. Составление программ тура и турпакета с использованием иностранного языка. Программа обслуживания. Туристская документация.
	Самостоятельная работа (2 ак.ч.)	Понятие и виды деятельности туроператора и турагента. Основные аспекты процесса подготовки нового турпродукта. Особенности турпродукта как товара. Структура турпродукта, виды туров. Создание привлекательного турпродукта. Классы обслуживания. Пакет услуг. Проектирование тура. Основные этапы. Разработка туристского маршрута. Программа обслуживания. Технология разработки программы обслуживания. Поставщики услуг. Переговоры и заключение договоров с поставщиками услуг. Виды договоров, заключаемых в туроператорской деятельности. Генеральное соглашение между туроператорами и объектами размещения: принципы, термины. Договоры с авиаперевозчиками. Договоры с другими поставщиками туристских услуг. Туристская документация. Туристские формальности. Визовая поддержка. Составление программ тура и турпакета с использованием иностранного языка. Программа обслуживания. Туристская документация.
Раздел 5. Предоставление турагентских услуг		
Тема 5.1. Технология и организация турагентской деятельности.	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Виды туристических компаний. Основные виды туристической деятельности.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 5.2. Технология разработки и реализации туристского продукта	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Организация турагентской деятельности по продвижению и реализации туристского продукта. Специфика туристского продукта: маршрут, специально разработанный; тур с утвержденной программой обслуживания; услуги, предоставляемые дополнительно; товары, соответствующие туристскому обслуживанию
Тема 5.3. Технология продаж и продвижение турпродукта	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Организация сбыта туристского продукта. Виды сбытовой сети туроператора. Каналы сбыта. Автоматизированные системы резервирования и бронирования услуг. Использование возможностей Интернет для организации продажи турпродукта. Договоры с турагентами. Агентское соглашение. Договор турфирмы с клиентом: права и обязанности сторон, основания изменения и расторжения договора, аннуляция тура. Основные маркетинговые мероприятия туроператора. План и бюджет маркетинговой деятельности. Реклама туристского продукта. Каталог туроператора. Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором. Основные функции принимающего туроператора, его структура. Договор наземного обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов. Контроль качества обслуживания туристов.
Тема 5.4. Туристские формальности и безопасность в туризме	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Виды формальностей в международном туризме. Паспортно-визовые, таможенные и страховые формальности
	Самостоятельная работа (4 ак.ч.)	Виды туристических компаний. Основные виды туристической деятельности. Организация турагентской деятельности по продвижению и реализации туристского продукта. Специфика туристского продукта: маршрут, специально разработанный; тур с утвержденной программой обслуживания; услуги, предоставляемые дополнительно; товары, соответствующие туристскому обслуживанию Организация сбыта туристского продукта. Виды сбытовой сети туроператора. Каналы сбыта. Автоматизированные системы резервирования и бронирования услуг. Использование возможностей Интернет для организации продажи турпродукта. Договоры с турагентами. Агентское соглашение. Договор турфирмы с

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		<p>клиентом: права и обязанности сторон, основания изменения и расторжения договора, аннуляция тура. Основные маркетинговые мероприятия туроператора. План и бюджет маркетинговой деятельности. Реклама туристского продукта. Каталог туроператора. Организация и технология обслуживания туристов принимающим туроператором. Основные функции принимающего туроператора, его структура. Договор наземного обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов. Контроль качества обслуживания туристов. Виды формальностей в международном туризме. Паспортно-визовые, таможенные и страховые формальности</p>
Промежуточная аттестация	Занятие семинарского типа Зачет	Зачет в устной форме.
Семестр 5		
Раздел 6. Транспортное обеспечение в туризме		
Тема 6.1. Виды и средства перевозок в туризме.	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (8 ак.ч.)	Рельсовый транспорт Роль и виды транспортных услуг в составе туристского продукта. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики. Международные железнодорожные сообщения. Структура обеспечения и организация перевозок. Проездные документы. Расписание движения.
Тема 6.2. Воздушные перевозки	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (8 ак.ч.)	Воздушная перевозка пассажиров. Транзит. Чартер. Комплексные услуги перевозки. Услуги воздушной перевозки. Аэродромы и аэропорты. Услуги на борту. Услуги наземных служб. Страхование воздушных перевозок. Безопасность полетов. Расписания. Особенности реализации услуг авиаперевозчиков – продажи авиабилетов. Тарифы. Молодежные тарифы. Дисконтные программы. Багаж. Правила перевозки багажа.
Тема 6.3. Речные и морские перевозки и круизы	Занятие семинарского типа (практическое занятие)	Речные и морские пассажирские перевозки. Водный туризм и речное круизное дело. Речные круизы в России. Современные средства морских пассажирских перевозок. Круизный туризм. Паромы.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	(4 ак.ч.) Контрольная работа (2 ак.ч)	Контрольная работы во теме транспорт
	Самостоятельная работа (36 ак.ч.)	<p>Рельсовый транспорт</p> <p>Роль и виды транспортных услуг в составе туристского продукта. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики. Международные железнодорожные сообщения. Структура обеспечения и организация перевозок. Проездные документы. Расписание движения.</p> <p>Воздушная перевозка пассажиров. Транзит. Чартер. Комплексные услуги перевозки. Услуги воздушной перевозки. Аэродромы и аэропорты. Услуги на борту. Услуги наземных служб. Страхование воздушных перевозок. Безопасность полетов. Расписания. Особенности реализации услуг авиаперевозчиков – продажи авиабилетов. Тарифы. Молодежные тарифы. Дисконтные программы. Багаж. Правила перевозки багажа.</p> <p>Речные и морские пассажирские перевозки. Водный туризм и речное круизное дело. Речные круизы в России. Современные средства морских пассажирских перевозок. Круизный туризм. Паромы.</p>
Раздел 7. Средства размещения в сфере туризма		
Тема 7.1. Классификация средств размещения	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (6 ак.ч.)	Коллективные и индивидуальные средства размещения. Коллективные средства размещения: 1) гостиницы, мотели, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, общежития; 2) специализированные средства размещения — санатории, профилактории, лагеря труда и отдыха, дома отдыха, туристские приюты, стоянки, базы отдыха, спортивные базы, дома охотника, конгресс-центры, общественные средства транспорта, наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега, кемпинги. Индивидуальные средства размещения: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые внаем.
Тема 7.2. Услуги средств размещения	Занятие семинарского типа	Требования к услугам средств размещения. Основные группы услуг: размещение, питание, досуг, бытовое обслуживание. Набор служб для предоставления основных

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	(практическое занятие) (4 ак.ч.)	услуг.
	Самостоятельная работа (20 ак.ч.)	
Раздел 8. Маркетинговые технологии и реклама в туризме		
Тема 8.1. Роль маркетинга в туризме	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Туристический маркетинг как совокупность методов и приемов сбора и анализа данных, направленных на выявление возможностей удовлетворения потребностей потребителей. Проведение маркетинговых исследований и создание базы данных по туристским продуктам.
Тема 8.2. Рекламная деятельность в туризме	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (2 ак.ч.) Контрольная работа (2 ак.ч)	Понятие, сущность и особенности рекламной работы на туристском рынке. Рекламная деятельность как способ продвижения туристского продукта. Виды туристской рекламы. Структура системы маркетинговых коммуникаций. Сейлз промоушн. Паблик рилейшнз. Директ маркетинг. Понятие фирменного стиля, бренда и брендинга.
	Самостоятельная работа (20 ак.ч.)	Туристический маркетинг как совокупность методов и приемов сбора и анализа данных, направленных на выявление возможностей удовлетворения потребностей потребителей. Проведение маркетинговых исследований и создание базы данных по туристским продуктам. Понятие, сущность и особенности рекламной работы на туристском рынке. Рекламная деятельность как способ продвижения туристского продукта. Виды туристской рекламы. Структура системы маркетинговых коммуникаций. Сейлз промоушн. Паблик рилейшнз. Директ маркетинг. Понятие фирменного стиля, бренда и брендинга.
Раздел 9 Работа с клиентами в туризме		
Тема 9.1. Жалобы в туризме и методы работы с ними	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (8 ак.ч.)	Анализ жалоб потребителей в туризме. Причины жалоб и конфликтных ситуаций: неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, обещанных турфирмой; несвоевременное информирование туристов об изменениях в программе тура; недостоверная или неточная информация о туре; ограничение собственной

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		ответственности турфирмы за изменение условий тура. Меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы
	Самостоятельная работа (12 ак.ч.)	Анализ жалоб потребителей в туризме.
Тема10 Современное состояние туристской индустрии в России		
Тема 10.1. Виды и тенденции развития туризма в России.	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Статистика и перспективы развития внешнего и внутреннего туризма в России. Наиболее популярные туристические маршруты для иностранных туристов в России.
Тема 10.2 Экскурсионное обслуживание иностранных туристов в России	Занятие семинарского типа (практическое занятие) (4 ак.ч.)	Особенности обслуживания туристов на маршрутах. Сопровождение туров. Вопросы безопасности туристов. Взаимодействие менеджера туристического агентства и сопровождающего гида-переводчика на маршруте.
	Самостоятельная работа (20 ак.ч.)	Статистика и перспективы развития внешнего и внутреннего туризма в России. Наиболее популярные туристические маршруты для иностранных туристов в России. Особенности обслуживания туристов на маршрутах. Сопровождение туров. Вопросы безопасности туристов. Взаимодействие менеджера туристического агентства и сопровождающего гида-переводчика на маршруте.
Промежуточная аттестация	Экзамен (18 ак.ч.)	устно по билетам

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная литература

1. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430021>
2. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456345>

5.2. Дополнительная литература

1. Иващенко, И.А. Английский язык для сферы туризма : учеб. пособие / ред. Т.Н. Кондрашина; И.А. Иващенко. — 5-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 265 с. — (Библиотека студента). — ISBN 978-5-89349-744-1. — URL: <https://rucont.ru/efd/246280>
2. Филиппова, М. М. Деловой английский язык : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Филиппова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 353 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7109-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/390778>

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

- Национальный цифровой ресурс Руконт: www.rucont.ru
- Образовательная платформа Юрайт: <https://urait.ru/>

Доступ к современным цифровым платформам, информационно-справочным системам, интерактивным словарям и программам по изучению иностранного языка:

1. Цифровые платформы по изучению английского языка:

<https://www.macmillanenglish.com>

<https://english-at-home.com/>

<https://www.bellenglish.com/>

2. Онлайн-словари современного английского языка:

<https://www.macmillandictionary.com/>

<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>

<https://www.ldoceonline.com/>

3. Мультимедийные учебно-методические платформы для обучения иностранным языкам:

<https://learningapps.org/>

<https://miro.com/>

<https://padlet.com/>

<https://www.lingolia.com/ru/>

4. Интерактивные платформы:

Вводный курс по английскому языку в сфере туризма: www.lingafon.nm.ru/

Программное обеспечение для сферы туризма:

http://discovertourism.ca/en/interactive_zone

Описание профессиональных обязанностей турагентов:

www.youtube.com/watch?v=OKNx_opDsfs&feature=related

Материалы Московской Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров:

www.youtube.com/watch?v=HNJBMSPoYiE

разработка программы путешествий:

<http://agipe.ru/>

регистрация в отеле видео уроки: <http://www.youtube.com/watch?v=3RBAuXI-qPY&feature=related>

типы номеров в отеле (показаны различные типы номеров, мебель, удобства):

<http://www.youtube.com/watch?v=HV7N6hXbHY>

профессии в отеле: <http://www.youtube.com/watch?v=rfdKxUjJiTA&feature=related>

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. MS Windows Professional 7 Russian – лицензия №49715244 от 15.02.2012г., № 49466115 от 19.12.2011г.

2. MS Office 2010 Russian – лицензия №49715245 от 15.02.2012г.

3. Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows.

4. Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в ЭИОС – договор о подключении услуг электросвязи 017800123199 от 01.09.2018

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РПД

Учебная аудитория для проведения учебных занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

компьютерный стол (23 шт.);

письменные столы (9 шт.);

стулья (33 шт.);

маркерная доска (1 шт.);

проектор (1 шт.);

экран проекционный (1шт.);

Рабочее место преподавателя с компьютером, мультимедийным оборудованием с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду:

моноблок (1шт);

комплект активных колонок (колонки со встроенным звукоусилителем) (1 шт.);

комплект клавиатура+мышь (1шт);

письменный стол (2 шт.);

компьютерное кресло (1 шт.);

Тумба (1 шт.)

Рабочее место студента с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду:

моноблок (22 шт.);

комплект клавиатура+мышь (22шт);

МФУ (1 шт.);
блок бесперебойного питания (23 шт.);
огнетушитель (1 шт.)

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

Письменные столы – (5 шт.);
Стулья (5 шт.);
Стеллажи (3 шт.);
Шкаф книжный (9 шт.);
Ноутбук с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (10 шт.)

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на

бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры *указать наименование кафедры*.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;

- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, разбор конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Межкультурные коммуникации на
иностранном языке»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач	- Знать терминологическую лексику, грамматические конструкции, устойчивые словосочетания, фразеологические единицы, характерные для сфер бытовой и деловой коммуникаций; основные характеристики официально-делового, научного и др. стилей иностранного языка; методику работы с информационно-коммуникационными технологиями; правила ведения деловой	Диктант, практическая работа, контрольная работа, тестирование, экзамен.

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
	<p>на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного(-ых) на государственный язык</p>	<p>переписки на иностранном языке; основы теории перевода. - Уметь соотносить языковые средства с конкретными повседневно-бытовыми ситуациями, условиями и целями, а также с нормами профессионального речевого поведения, которых придерживаются носители языка; работать с информацией из различных источников на иностранном языке для решения профессиональных задач; писать на иностранном языке официальные и неофициальные документы в соответствии с нормами речевого этикета; четко формулировать и аргументировано отстаивать переговорную позицию; реферировать и аннотировать тексты профессиональной направленности. - Иметь практический опыт использования концептуальной и языковой картины мира носителя иноязычной культуры; владения навыками поиска страноведческой и профессиональной информации, пользуясь различными источниками (в том числе, Internet); использования основных видов монологического и диалогического</p>	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		высказывания профессионального характера и делового общения; устного и письменного перевода текстов профессиональной направленности	

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для промежуточного контроля

Зачет (4 семестр)

Раздел 1 Организация туристской индустрии

Тема 1.1. Индустрия туризма

1. Why is tourism the fastest growing industry?
2. What are the most common reasons for traveling?
3. What does the development of tourism as a mass industry depend on?
4. What are the main purposes of traveling in Russia?
5. What are the latest trends in Russian tourism?
6. What are the main types of tourism?
7. What is the difference between inbound and outbound tourism?
8. What is a FAM tour?

Тема 1.2. Туристическая дестинация в системе туризма

Тема 1.3. Мотивация туризма и путешествий

1. Name the main purposes of travel.
2. What categories do personal purposes include?
3. Give the definitions of different types of tourism (leisure tourism, sports tourism, business tourism, convention tourism, incentive tourism, familiarization tourism).

Раздел 2. Деловые и межкультурные коммуникации в туризме

Тема 2.1. Правила международного этикета

Тема 2.2. Специфика общения с представителями стран изучаемых языков.

Тема 2.3. Контакты и переговоры с деловыми партнерами

Тема 2.4. Деловая документация в межкультурной коммуникации

1. What is social behavior like in different countries? Give some examples.
2. What is international etiquette and why is it important to be aware of different customs and traditions?

3. What things are acceptable and unacceptable in social behavior in Russia?

Раздел 3 Технологии туристской индустрии

Тема 3.1. Технологии и организация видов туризма

1. What types of tourism do you know?
2. What is leisure tourism? What type of travel is leisure tourism? What do leisure travellers look for? Where do leisure travellers go on holiday?
3. What kind of travel is business tourism? What do business tourists travel for? What does convention tourism involve?

Тема 3.2. Организация культурно-познавательного туризма

1. What attractions can be included in a typical sightseeing tour?
2. Describe any sightseeing tour.

Тема 3.3. Организация спортивного туризма

1. What type of holiday is sports tourism?
2. What is the purpose of a sporting tour?
3. What do travellers enjoy during a sporting tour?
4. What kind of sporting tours do tourist companies offer?
5. How will instructors prepare travellers for sporting tours?
6. What will instructors plan before the tour?
7. What types of tourism are there within sports tourism?

Тема 3.4. Организация событийного и делового туризма

1. What do you need to know in case you have been asked to organize a conference?
2. What must an agent know before he can decide on a venue where the conference is going to take place?
3. What determines agent's choice of room's size?
4. What information does a travel agent need concerning refreshments?
5. Give examples of the facilities of functional business centers.
6. What services do many hotel chains offer as extras?

Тема 3.5. Организация устойчивого (ответственного) туризма

1. What is the meaning of the term "sustainable tourism"?
2. What does it mean "to be a good tourist"?
3. What eco-friendly technologies are used in tourism?

Раздел 4 Предоставление туроператорских услуг

Тема 4.1. Технология и организация туроператорской деятельности

Тема 4.2. Технология формирования турпакета

1. What is the difference between a tour operator and a travel agency?
2. What companies does the tour operator work with?
3. What does the job of a tour operator involve?
4. How does the tour operator sell tours? What does «a wholesaler» mean?
5. What do packaged tours offer?

Раздел 5 Предоставление турагентских услуг

5.1. Технология и организация турагентской деятельности

Тема 5.2. Технология разработки и реализации туристского продукта

Тема 5.3. Технология продаж и продвижение турпродукта

Тема 5.4. Туристские формальности и безопасность в туризме

1. What kind of companies are travel agencies?
2. What are the functions of travel agencies?
3. What kind of tours do travel agencies offer?
4. What kind of separate tourist services do travel agencies offer?
5. What is the difference between a travel agent and a tour operator?

Критерии оценки:

«Зачтено» – обучающийся знает и использует терминологическую лексику, грамматические конструкции, устойчивые словосочетания, фразеологические единицы, характерные для сферы деловой коммуникации; различает основные характеристики официально-делового, научного и др. стилей иностранного языка; умеет соотносить языковые средства с конкретными повседневными ситуациями, условиями и целями, а также с нормами профессионального речевого поведения, которых придерживаются носители языка.

«Незачтено» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные грамматические и грубые фонетические ошибки, не знает лексического материала, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Экзамен (5 семестр)

Раздел 6 Транспортное обеспечение в туризме

Тема 6.1. Виды и средства перевозок в туризме. Рельсовый транспорт

Тема 6.2. Воздушные перевозки

1. What makes air transport so vital for the creation of new tourism markets?
2. What's the difference between scheduled and nonscheduled airlines?

What problems of air transport are associated with international tourism development

Тема 6.3. Речные и морские перевозки и круизы

1. What vessels are used for cruises?
2. What tourist documents are required to arrange a cruise?
3. What services are included in the cost of a cruise?

4. What extras can cruise passengers get?

Раздел 7 Средства размещения в сфере туризма

Тема 7.1. Классификация средств размещения

Тема 7.2. Услуги средств размещения

1. What can you tell about different hotel types (commercial hotel, luxury hotel, motor hotel, resort hotel, congress hotel, holiday village, resort hotel).
2. What kind of accommodation (sort of meals, location, sort of facilities) are there in each type of a hotel?
3. Tell about – in-room facilities and service in different categories.

Раздел 8 Маркетинговые технологии и реклама в туризме

Тема 8.1. Роль маркетинга в туризме

Тема 8.2. Рекламная деятельность в туризме

1. What are the aims of tourist promotion?
2. What are two major kind of tourist promotion?
3. What kinds of brochures are used in travel advertising?
4. What is “a word to mouth” type of advertising?

Раздел 9 Работа с клиентами в туризме

Тема 9.1. Жалобы в туризме и методы работы с ними

1. What are the most common complaints made by dissatisfied holidaymakers?
 2. In what way are the customers’ complaints settled?
 3. Are there special laws and regulations to satisfy the claims of the travelers? What are they?
- In what cases are travel agents liable to compensate dissatisfied customers

Раздел 10 Современное состояние туристской индустрии в России

Тема 10.1. Виды и тенденции развития туризма в России.

Тема 10.2 Экскурсионное обслуживание иностранных туристов в России

1. What types of tourism are well developed in Russia?
2. What are the latest trends in Russian tourism?
3. What is the profession of a tour guide like?
4. What are job requirements for a tour guide?
5. What are different types of tour guides?

Критерии оценки:

Критерии оценки ответов на зачете с оценкой/экзамене:

«5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«4» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

«3» - обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

«2» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерный вариант практической работы (ПР).

ПР № 1

1.4. Тема: *Маркетинговые технологии и реклама в туризме*

Задание:

1. Read the text and put the verbs in brackets in the correct form.

Advertising in Hotel Business

Advertising usually 1 _____ (define) as a 2 _____ (pay) form of non-personal presentation of ideas, goods or services, a way of publicly 3 _____ (praise) the goods in order to persuade public to buy or use them. The four main functions of advertising are to inform the customers, to persuade them to buy the goods, to remind about the goods, and to reinforce those customers who 4 _____ (already/ use) the goods.

The main aim of 5 _____ (advertise) in hotel business is to inform about the hotel, its facilities and amenities, and about the level of service it 6 _____ (provide). It is a well-known fact that advertising activities 7 _____ (lead) to increase sales and guests number. Some hotels 8 _____ (spend) up to 35% of their budget for advertising.

TV advertising is the most effective form of advertising, but a very expensive one. Standard 30-second spots 9 _____ (show) the beautiful views of a hotel, ideal images and ways of life and values of those who 10 _____ (like) to travel: strong, successful and curious men and women, who are ready to get new impressions and to enjoy new experience. TV viewers 11 _____ (persuade) to identify themselves with what they see and what they 12 _____ (consume).

The hotels have their own Internet-sites. They place information materials, colourful photos and video presentations. The audience of the Internet-site is wide.

The hotels publish brochures and distribute them among tour operators, travel agents, and corporate clients. Articles, photos, advertisements and other information materials 12 _____ (publish) in newspapers and magazines. Billboards 13 _____ (install) along the highways, at the airports and railway stations can be useful as well. Free leaflets and flyers 14 _____ (design) for the hotel guests.

Direct mail, email, SMS messaging, and social network groups organising are new forms of advertising. Some hotels think of using web-cameras 15 _____ (install) on the roof of the hotel or in the hall. Real time Internet broadcasting can be interesting for the prospective hotel guests. The hotel guests and the hotel personnel can answer the questions of the Internet users during the web-conferences.

The form of 16 _____ (advertise) often depends on the type of guests 17 _____ (serve): the «upstairs guests» or the «downstairs guests». The upstairs guests 18 _____ (interest) primarily in the rooms but not in additional services. They 19 _____ (will) to trade off for lower prices. The downstairs guests 20 _____ (interest) in services and offerings in addition to their rooms. They 21 _____ (want) lounges, food service, spas, fitness centers, parking space, business facilities, and so on. They 22 _____ (will) to pay more. Hotel facilities often 23 _____ (outsource), but 24 _____ (advertise) should 25 _____ (organize) by the hotel both for upstairs and downstairs guests.

26 _____ (make) an advertising campaign effective it is necessary 27 _____ (put) clear objectives for advertising, 28 _____ (calculate) the expenditures for advertising very thoroughly, 29 _____ (create) a message of memorable impact, to choose appropriate media and to decide how the result of the advertising campaign should 30 _____ (evaluate). (22 балла)

6. Answer the questions.

1. What is advertising?
2. What are the four main functions of hotel advertising?
3. What is the main aim of advertising in hotel business?
4. What are the most pervasive forms of advertising?
5. What images and values of those who travel does advertising on TV promote?
6. What information must be given in a printed advertisement?
7. Is advertising on mobile phone a new business?
8. How can one make an advertising campaign effective?

Методические указания по выполнению практической работы

Методические указания по выполнению практических работ

Перед выполнением каждой практической работы, рекомендуем вспомнить все грамматические темы, затронутые в разделе. Совершенно правильным будет использование различных грамматических таблиц, словарей и любых других справочников, которые обеспечат безошибочное выполнение практической работы.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачет»	Менее 10 ошибок
«незачет»	10 и более ошибок

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (КР)

КР № 1

Тема: Организация туристской индустрии

Контрольная работа № 1 (Контрольный срез № 1)

Задание 1. Match the terms with the definitions.

Types of tourism

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. convention tourism | a) type of tourism which involves visits of travel agents to travel destinations so that they get to know their facilities well |
| 2. incentive tourism | b) a type of tourism which involves taking part in meetings, conferences and seminars |
| 3. sports tourism | c) a type of tourism which involves journeys for people who share the same hobby |
| 4. leisure tourism | d) a type of tourism which involves holidays awarded to staff members as a bonus and to encourage them to work better |
| 5. familiarization tourism | e) a type of tourism which involves holidays for relaxation and entertainment purposes |
| 6. special-interest tourism | f) a type of tourism which involves tours with a lot of physical training, exercising and keeping fit |

(12 баллов)

Задание 2. Complete the text with the words from the box.

<i>a tourist</i>	<i>reasons</i>	<i>an excursionist</i>	<i>residence</i>	<i>tourist industry</i>
<i>educate</i>	<i>recreation</i>	<i>visit friends or relatives</i>	<i>purpose</i>	

<i>catering facilities business tourism</i>

Tourism, has been one of the fastest growing industries in recent years. The growth rate of tourism has generally exceeded the growth rate of the worldwide economy. In spite of its rapid growth, it is not easy to define tourism.

1) _____ necessarily involves travel; 2) _____ is usually defined as a person who is visiting some place other from that his usual residence for more than 24 hours.

A tourist is distinguished by the length of his trip from 3) _____, who is away from his usual 4) _____ for less than 24 hours, or a weekend.

The 5) _____ of travel must also enter into the definition of tourism.

Many people travel entirely for the purpose of 6) _____ or pleasure; they are people on holiday. Other people travel for 7) _____ of health. Other people travel to 8) _____, a reason that has become more important because of increased mobility throughout the world. Still others travel in order to 9) _____ themselves because travel is broadening.

All of those people are generally considered tourists since the primary reason for their trips is recreation. Most tourist statistics also include people who are traveling on 10) _____. Among them are businessmen and government officials on specific missions, as well as people attending meetings or conventions.

Many people among those traveling on business often combine pleasure with their work. They also use the same transportation, accommodation and 11) _____ as the holiday tourists.

Tourism is a relatively new phenomenon in the world. Since being away from home is a necessary component of tourism, its development as a mass industry depended on modern means of rapid and inexpensive transportation.

Tourism as we know it today began with the building of the railroads in the 19th century. In fact, the words tourism and tourist themselves were not used for the first time until about 1800. The first tour in the modern sense was put together by Thomas Cook in England, in 1841, and the firm of Thomas Cook and Sons has remained one of the prominent names in the 12) _____

(24 балла)

Задание 3. Read the text and complete it with missing terms from the box.

<i>tourist information offices tour operators outlet(s) free-lancers</i>
<i>travel agencies</i>

Tourist companies

1) _____ are tourist companies which develop and put together tour packages. _____ do market research. They promote their tours and advertise them. _____ publish colourful brochures, booklets, and travelogues. There are independent tour operators. But among _____ there are major airlines and shipping companies.

2) _____ are retail tourist companies which work directly with the public. _____ are often called travel shops where customers buy different tourist products. _____ sell tour operators' tour packages and individual tourist services. Among tour packages there are inclusive tours, charter inclusive tours and inclusive tours with an excursion. _____ also sell coaching tours and cruising tours.

3) _____ are also called tourist information centres. There are _____ at major airports, railway stations, hotels, holiday or leisure centres and many tourist attractions. _____ have got office clerks who give advice to customers on car hire, sightseeing and other coach tours, accommodations, flights and so on. The clerks also give city orientations to guests. _____ clerks answer a lot of phone calls and give information on passports and visas, the Customs and luggage, weather and climate, city public transport and food service.

Many large travel companies have got a lot of 4) _____ within a city, a region, a country or throughout the world. _____ is a point of sales of a company. There are _____ of travel agencies, airlines, car hire companies, coaching and cruising companies. There is usually just one travel clerk at a sales _____. He or she does all the work.

There are people in tourism who work for themselves. They are called 5) _____. They don't work full-time for any tourist company. They work part-time or in high season only. Among

_____ there are guides, guides-interpreters, escorts, animators, travel writers. Tourist companies employ them for seasonal work. _____ are registered. It means that, on the one hand, they have got licences which prove their qualifications and give them permission to work. On the other hand, if they are registered, they pay taxes.

(10 баллов)

Задание 4. Answer the following questions.

1. What is the difference between tour operators and travel agencies?
2. What are the duties of tourist information offices clerks?
3. What is a sales outlet?

(6 баллов)

Задание 5. Translate into English.

1. В отношении отдельной страны (региона) различают следующие типы туризма:
 - внутренний туризм - туристские поездки жителей какой-либо страны по своей собственной стране;
 - въездной туризм - путешествия по какой-либо стране лиц, не являющихся ее жителями;
 - выездной туризм - путешествия жителей какой-либо страны в другую страну.
2. В зависимости от цели поездки выделяют следующие виды туризма: рекреационный, познавательный, обучающий, деловой, паломнический, экологический, экстремальный и т.д.
3. Ознакомительные поездки оплачиваются транспортными компаниями и туроператорами. Ознакомительная поездка является возможностью для людей, работающих в туристических бюро и агентствах, лучше узнать новые курорты и отели.
4. Поощрительный тур – это путешествие, предложенное сотруднику как вознаграждение за хорошие результаты в работе.
5. Имеется много различных компаний, которые занимаются туризмом и путешествиями. Это турагентства, туроператоры, туристские информационные центры, национальные туристские организации и др.
6. Работники в туризме – это туроператоры и турагенты, агенты по бронированию и билетные агенты, консультанты по туризму и менеджеры туризма, экскурсоводы и гиды-переводчики, аниматоры и туристские журналисты.
7. Туроператоры разрабатывают и составляют турпакеты и продают их оптом турагентствам, которые продают их напрямую клиентам. Туроператор – посредник между турагентством и клиентами.
8. Турагентства продают турпакеты, составленные туроператором, и отдельные туристские услуги, такие как авиабилеты, номера в гостинице, аренда автомобиля, услуги гида и другие.

(24 балла)

1. Translate the answers into English.

1. *I'm curious to know how many types of tourism there are.*

Я не думаю, что кто-нибудь может назвать точную цифру. Чем больше целей путешествий, тем больше видов туризма. Это международный и внутренний туризм, въездной и выездной туризм, рекреационный и деловой туризм, познавательный и учебный туризм, экологический и приключенческий, пеший и автостопом, паломнический и специализированный.

2. *Can you sort out some of the purposes of travel then?*

Цели путешествий могут быть самые разнообразные. Это – отдых, бизнес, учеба, здоровье, спорт и многие другие.

3. *What is a special-interest tourism?*

Это туры, связанные с различными хобби – кулинария и наблюдение за птицами, азартные игры и живопись, автогонки и верховая езда.

4. *What does bird-watching involve?*

Это увлекательные туры, где путешественники наблюдают за птицами в естественных условиях.

5. *What are some new types of tourism in the world now?*

Некоторые из новых видов, которые будут развиваться в будущем, – это туризм лиц третьего и четвертого возрастов. Туризм лиц третьего возраста касается пенсионеров, туризм лиц четвертого возраста охватывает людей с ограниченными возможностями. Оба термина «третий» и «четвертый» возраст придуманы ради удобства и из вежливости к этим категориям туристов.

6. *What can you tell me about FAM tours?*

Ознакомительные поездки, как известно, оплачиваются транспортными компаниями и туроператорами. Ознакомительная поездка является возможностью для людей, работающих в туристических бюро, лучше узнать новые курорты и отели. Предполагается, что после посещения новых мест отдыха туристов они порекомендуют их своим клиентам.

(24 балла)

Критерии оценки

«отлично» - 90-100% правильных ответов

«хорошо» - 75-89% правильных ответов

«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов

«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов

Методические указания по выполнению практических работ

Перед выполнением каждой практической работы, рекомендуем вспомнить все грамматические темы, затронутые в разделе. Совершенно правильным будет использование различных грамматических таблиц, словарей и любых других справочников, которые обеспечат безошибочное выполнение практической работы.

КР № 2

Тема: Технологии туристской индустрии

Контрольная работа № 2 (Контрольный срез № 2)

1. Match the words with their definitions.

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Ecotourism | a. place where people often go for holidays |
| 2. Rubbish | b. environmentally friendly tourism |
| 3. Expedition | c. a person who tries to protect the environment |
| 4. Conservationist | d. a long journey to a dangerous place |
| 5. Resort | e. a thick tropical forest with a lot of vegetation |
| 6. Ecosystem | f. things that have been thrown away |
| 7. Environment | g. how all plants and animals relate to each other |
| 8. Jungle | h. the conditions that plants and animals live in |

(8 баллов)

2. Read the text and answer the questions.

Ecotourism in Thailand

Tour companies in Thailand advertise jungle treks, scuba diving and other expeditions as 'nature tourism'. But the popularity of these activities has caused environmental problems. Like mass tourism, mass jungle trekking can damage the ecosystem and the living and working conditions of local people.

As a solution to the problem, the Tourism Authority of Thailand (TAT) introduced the idea of ecotourism here a few years ago. Ecotourism is tourism that is environmentally friendly and that also benefits local communities.

Meeya Hawa is a local conservation worker in the fishing village of Jao Mai. He explained some of the problems. "When the tourists come, they stay at comfortable resort hotels and ignore our small huts. They go to the island by the resort's boats and eat at the resort's restaurant. And they throw rubbish into the sea."

But things are changing. In the mountain village of Kiriwong, the villagers have started on Ecotourism Club with rules to protect the environment. The club has limited the number of mountain trekkers to only thirty a month. Each trekker pays about 3000 baht (750 US dollars) for a four-day trek which includes food, accommodation, sightseeing and a donation to the community.

Many tourists complain and say the mountain should be for everyone. The director of TAT in the area also thinks Kiriwong should lower the price to attract tourists but the club doesn't agree. Nipat Boonpel, the club's secretary, says, "Tourists only think of what they pay for food, travelling and accommodation. Nature for them is free. It is not."

It now seems that if there isn't a real change in the thinking of both tour operators and tourists, the natural environment will be destroyed.

Questions

1. What damage does mass jungle trekking do to the environment?
2. What pollution problem does Meeya Hawa mention?
3. How is the Kiriwong Club trying to protect the environment?
4. Why does the club charge so much for the four-day trek?
5. Why do you think TAT wants the Kiriwong Club to drop the price?
6. Who does Nipat Boonpet think is responsible for the damage?

(6 баллов)

3. Write it in English.

1. С развитием туризма проблема загрязнения окружающей среды стала особенно актуальной.
2. Нельзя ограничить людей в их желании путешествовать, а это создает не только новые рабочие места для местных жителей, но и массу экологических проблем.
3. Люди, которые стали называться «эко туристами», ответственно относятся к окружающей среде.
4. Они собирают и уничтожают мусор в местах скопления людей, стараются свести до минимума использование автомашин, которые загрязняют воздух.
5. Забота об экологии должна быть частью работы турагентств и туроператоров. Необходимо тщательное планирование туров с учетом наплыва посетителей. Очень часто люди просто с учетом наплыва посетителей. Очень часто люди просто не задумываются о пагубном влиянии их пребывания на природу и образ жизни местного населения.

(10 баллов)

4. Complete the dialogue with prepositions.

- A:** Hello, we've got two small children and they're getting a bit fed ¹⁾ ____ ²⁾ ____ historic monuments and museums. Is there anything that might be suitable ³⁾ ____ them?
- B:** How old are they?
- A:** Ten and twelve.
- B:** Well, why don't you take them ⁴⁾ ____ the zoo?

- A:** Where is it?
B: It's only about three kilometers ⁵⁾ _____ the city centre. I'll give you a map ⁶⁾ _____ the city. Alternatively you might like to think ⁷⁾ _____ going ⁸⁾ _____ Dublinia.
A: It's a multimedia exhibition
B: Oh, yes, what's that?
A: ⁹⁾ _____ medieval Dublin. It's great the kids can dress ¹⁰⁾ _____ ¹¹⁾ _____ costumes and it has all the sounds and smells ¹²⁾ _____ the time. It's open daily ¹³⁾ _____ ten ¹⁴⁾ _____ five.
B: Sounds kind ¹⁵⁾ _____ fun. How do we get there?
A: You walk ¹⁶⁾ _____ Dame Street and it's just ¹⁷⁾ _____ front ¹⁸⁾ _____ the Cathedral.
B: OK, thank you very much.

(18 баллов)

5. Complete the sentences with the missing words and word-combinations.

a. travel agent	b. handle reservation	c. fares	d. steady
e. insurance	f. wholesaler	g. intermediary	h. one-stop
i. delights	j. success	k. personal safety	

- The term retail distinguishes the 1) _____ from the tour operator or packager, who can be considered the 2) _____ of the tourist industry.
- The travel agent is an 3) _____ between clients and tour operators.
- The airlines offer inducements to travel agents to 4) _____ for them
- The agent of course offers the customer 5) _____ convenience.
- The airlines also give assistance to the travel agents in working out 6) _____.
- A typical travel agency has a rack of colourful brochures that illustrate the 7) _____ offered by a wide variety of tours.
- Another factor in 8) _____ involves establishing a 9) _____ a clientele.
- The retail travel agent is paid 10) _____ of commission.
- Travel 11) _____ which many agents handle, may bring in commission of 25% or more.
- One of the primary necessities for recreational travellers is 12) _____.

(12 баллов)

6. Define what work of a travel agent is. Use the following words and word-combinations.

- retail travel services
- to sell all kinds of tourist products
- transportation, accommodation, catering, sightseeing etc.
- to be an intermediary between clients and tour operators
- to be paid by means of commission
- to handle travel insurance

(1 балл)

7. Render the text in English.

- Турагентства являются неотъемлемой частью туристического бизнеса.
- Это те «розничные точки», где клиенты могут получить все виды туристических услуг в одном месте.
- Это удобство и определяет популярность этого вида бизнеса.
- Для успешной работы турагентства существенными являются такие факторы, как его месторасположение, наличие постоянной клиентуры и правильные методы рекламной кампании.
- Еще одним важным звеном в работе турагентств являются их взаимодействие с транспортными компаниями, особенно авиакомпаниями.
- За последние годы в работе турагентств произошли значительные изменения, вызванные внедрением компьютеров в этот бизнес.
- Компьютеры позволили несколько упростить доступ клиентов ко всем видам туристических услуг, что возникла проблема жесткой конкуренции с заказами через Интернет.

8. Однако, несмотря на это, люди все же предпочитают лично обсудить проблемы своего отдыха с опытным экспертом.

8 баллов)

8. Complete the conversation between a travel agent and a woman, using the infinitive or the -ing form.

- Good morning, madam. Can I help you?
- Yes. I'd like ¹⁾ ____ (book) a holiday, please.
- Certainly. I must ²⁾ ____ (ask) you a few questions. Now... where would you like ³⁾ ____ (go)? How long are you going ⁴⁾ ____ (stay)? Would you prefer ⁵⁾ ____ (have) a relaxing beach holiday or ⁶⁾ ____ (go) sightseeing? Which countries are you interested in ⁷⁾ ____ (visit). What means of transport do you prefer?
- Well, young man. I don't know where ⁸⁾ ____ (go) or how long ⁹⁾ ____ (stay). I hate ¹⁰⁾ ____ (go) to the beach and I don't enjoy sightseeing. I don't want ¹¹⁾ ____ visit any foreign countries because foreign food makes me ¹²⁾ ____ (feel) ill. As for means of transport, I'm too frightened ¹³⁾ ____ (fly) in an aeroplane. I hate ¹⁴⁾ ____ (go) on boats, I don't like ¹⁵⁾ ____ (travel) by train and ¹⁶⁾ ____ (travel) on a coach makes me ¹⁷⁾ ____ (feel) sick.
- Well, madam, I don't know what ¹⁸⁾ ____ suggest. I don't want ¹⁹⁾ ____ (appear) rude, but I really think you should ²⁰⁾ ____ (stay) at home.

(20 Баллов)

9. Complete the sentences with the missing words and word combinations.

a. package or individual	b. resort	c. advantages
d. savings	e. price	f. packaged tour
g. accompanied	h. main purpose	i. in blocks
j. remote	k. accessibility	

1. Tour operator's product is the ¹⁾ _____.
2. Guided tour is a tour that is ²⁾ _____ by a guide.
3. A few tour operators have become involved in ³⁾ _____ development.
4. Other tours are put together by all sorts of clubs and organizations whose ⁴⁾ _____ is not travel.
5. Tours are also arranged for employees and their ⁵⁾ _____ by corporations.
6. Tour operators are the people who organize ⁶⁾ _____ tours.
7. The public derives many ⁷⁾ _____ from packaged tours.
8. When airplane seats and hotel rooms are reserved ⁸⁾ _____ by the tour operators, considerable ⁹⁾ _____ are passed on to the customers.
9. Many people would never travel at all without the ¹⁰⁾ inducements offered by packaged tours.
10. ¹¹⁾ _____ means that tours make it possible for people to visit many ¹²⁾ _____ areas.

(12 баллов)

10. Define what the work of a tour operator is. Use the following words and word-combinations.

- Wholesaler of the tourist industry
- to put together packages tour (tour package)
- to have close ties with charter airlines and hotel chains
- to arrange tours for (employees and their spouses)
- to be welcomed by
- two general types of tours (holiday package, guided tour)
- the major attractions include
- to be in charge of travel arrangements and activities
- to get considerable savings

to offer the price inducement
 an opportunity to make all travel arrangements in one place at one time
 a possibility to visit many remote areas
 to see on one's own

(1 балл)

11. Write it in English.

1. Туроператоры – это фирмы, которые занимаются организацией туров, включая транспорт, проживание, программы развлечений и отдыха туристов.
2. Они являются оптовыми продавцами туристического бизнеса.
3. Преимущества «пакетных туров» очевидны, т.к. они позволяют туристам экономить, и тем самым делают отдых доступным широким слоям населения.
4. Удобно заказывать поездку со всеми удобствами в одном месте и по сходной цене.

(4 балла)

Критерии оценки

«отлично» - 90-100% правильных ответов

«хорошо» - 75-89% правильных ответов

«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов

«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов

Методические указания по выполнению практических работ

Перед выполнением каждой практической работы, рекомендуем вспомнить все грамматические темы, затронутые в разделе. Совершенно правильным будет использование различных грамматических таблиц, словарей и любых других справочников, которые обеспечат безошибочное выполнение практической работы.

КР № 3.**Контрольная работа № 3 (Контрольный срез № 3)**

Тема: Транспортное обеспечение в туризме

Задание 1 Read the text and choose the correct answer.

Nowadays, the choice of tourist accommodation to suit your taste, budget and destination is endless. At the high end of the market there are hotels, offering rooms and meals. Motels are similar, except they are for motorists. So they are generally on major roads and always provide parking, but not always meals.

B&Bs, or guesthouses, differ from hotels as they are usually small, less expensive, owner-occupied, family-run businesses without staff on call 24/7. Alternatively, holiday villages are popular with families who may be travelling on a budget. They offer a choice of self-catering accommodation from small wooden cabins or chalets to studio apartments to large holiday villas, all in modern resorts with many leisure and recreational services available on site.

Private holiday rental offers a wide variety of accommodation. Then there are timeshares, where several people own accommodation they can use at specific periods each year. To avoid getting bored with the same destination, how about doing a house swap, where people holiday in each others' houses?

Hostels provide a low-cost, self-catering alternative to hotels, and appeal to young travellers, as the shared dormitories make it easy to meet people. Increasingly, universities offer campus accommodation in students' halls of residence during the holidays. This is the type

of accommodation you often find on study holidays, but it can also be a cheap and sociable way to take a city break.

If you're looking for an adventure on a budget, campsites are perfect. You can take your own tent, or even stay in a traditional round Mongolian yurt or a tall Native American tepee. For more comfort, there are also caravans and campervans, which enable you to enjoy a holiday on the move. Finally, if you like to combine transport and accommodation, why not try a barge, a long flat boat which travels on rivers and canals, or a yacht if you prefer the sea.

Choose the correct answer.

1. *Hotels are accommodation at the*
 - a. budget end of the market.
 - b. high end of the market.
 - c. low end of the market.
2. *Guesthouses and B&Bs are different from hotels because they are generally run by*
 - a. families. b. one person. c. staff 24/7.
3. *You can visit a timeshare*
 - a. all year round. b. at a specific time each year. c. only in the summer.
4. *House swapping helps you to*
 - a. avoid boredom. b. avoid cooking. c. make friends.
5. *Hostels appeal to*
 - a. couples. b. families. c. young people.
6. *Campus accommodation is available for tourists to rent during*
 - a. the holidays and term time. b. the holidays. c. term time.
7. *For comfortable and mobile campsite holidays try*
 - a. campervans. b. tents. c. tepees.
8. *Which of these isn't a kind of boat?*
 - a. Barge b. Yacht c. Yurt

(8 баллов)

Задание 2. Give the correct term to the following definitions.

Following are the basic room classifications:

1. A room that can accommodate and is sold to only one person. It might have any combination of single, double, and queen-size beds in it.
2. A room that can accommodate two people in a double or queen-size bed.
3. A room with two twin beds that can accommodate two people.
4. A room that can accommodate three people either in one double bed and one twin bed, in three twin beds, or in two double beds.
5. A room that can accommodate four people in twin or double beds.
6. A guest space that contains one or more bedrooms. The bedrooms may be singles, doubles, or twin doubles.
7. Two rooms located side by side with a door between the two.
8. Rooms located side by side that do not necessarily have a connecting door.

(8 баллов)

Задание 3. The three families below are going to Amsterdam on a weekend break. Study the information about hotels below. Which hotel would you advise each family to stay at? Give your arguments.

1. Mr and Mrs Brown: a young couple on their honeymoon. They would like somewhere quiet and romantic, with a good restaurant. They would prefer a room with a bathroom rather than a shower.
2. Mr and Mrs Wilkinson: an elderly couple who want somewhere as central and as cheap as possible.

3. Mr and Mrs Green: a couple in their middle-thirties, with a son aged 11 and a daughter aged 12. They have friends in Amsterdam so they won't often be eating in the hotel. Mr Green likes to go jogging in the morning. Their children want a hotel where there will be other young people.

WHITE HORSE ***

A small hotel of only 16 rooms. Situated in a quiet, residential area behind Vondel park, it overlooks a small canal and the park itself. The bedrooms have their own shower, TV and radio. Twin rooms with bath are available at a supplement. Although the hotel does not have a restaurant or bar, the dining room is very pleasant and drinks are served on request.

We welcome early booking because of the limited accommodation available.

NO CHARGE for 1 child under 12 sharing room with 2 adults. (Meals payable direct).

Supplement per person per night:

Twin with bath – £4.00 Single with shower –£ 8.00

TAVERN** (SUPERIOR)

Once a private house with a rich history, the hotel is highly recommended for the standard of its accommodation. Because of the nature of the building all rooms are different, each with its own character, and they are on a number of levels. There are larger, superior n rooms with a view of the canal (available at a supplement).

Downstairs you will find a quiet bar and a small breakfast room. The hotel has no lift and some of the stairs are quite steep so please request a downstairs room if the stairs could be a problem. All rooms have private shower.

Supplement per person per night:

Superior twin with canal view – £7.00 Single room – £11.00

ROYAL LUXE*****

An international deluxe hotel in one of Amsterdam's most fashionable areas. The Royal has 250 guest rooms and suites which either overlook the canal or the gracious tree-lined Apollolaan. All the bedrooms have telephone, minibar, colour TV and hairdryer. The hotel has two restaurants, "The Veranda", which serves international cuisine, and "The Santori", an elegant Japanese restaurant. The bar overlooking the canal, a discotheque, and casino complete this wonderful hotel.

NO ROOM CHARGE for 1 child under 12 sharing room with 2 adults. (Meals payable direct). Single room supplement – £24.00 per night

(3 балла)

Задание 4. Заполните пропуски в тексте подходящими по смыслу словосочетаниями:

- a) are all designed
- b) is equipped with
- c) offer our guests a warm welcome
- d) furnished according to the highest standards
- e) to make our guests comfortable
- f) provides you
- g) are individually air-conditioned
- h) will be able to satisfy all your needs
- i) will ensure your satisfaction
- j) offers room services

Comfort Inn Hotel

The hotel ⁽¹⁾ ___ the latest room amenities, communication and conference technology to keep guests in touch with their world.

93 rooms ⁽²⁾ to make you feel at home. 57 of them are standard single rooms, besides we have 15 junior, 4 suites, 2 apartment, 15 single twin rooms.

The Comfort Inn Hotel ⁽³⁾ _____ such as:

- Cable TV channels
- International Accessed Phone line
- Wi-Fi
- Air-conditioner
- Minibar
- Bathroom
- Hairdryer
- 24 hour free ironing service
- Dry cleaning
- Daily cleaning service of rooms
- Conference-room
- 24 hour room food order service.

All amenities necessary ⁽⁴⁾ _____ such as staff speaking different languages, meeting and seeing off the guests from and to the airport, 24 hour taxi service, luggage room, laundry, medical service, 24 hour guarding, free parking lot. All rooms ⁽⁵⁾ _____ in summer and heated in winter.

The Comfort Inn Hotel combining its esthetic beauty with an exceptional service, will ⁽⁶⁾ _____. The hotel has charming bedrooms ⁽⁷⁾ _____. Our hotel⁽⁸⁾ _____ a peaceful and a relaxing atmosphere with its service and design. Our friendly and helpful staff ⁽⁹⁾ _____ and hospitality.

Comfortable atmosphere of the Comfort Inn Hotel reaches perfection in its elegantly decorated rooms. We ⁽¹⁰⁾ _____ in our charming hotel.

(10 БАЛЛОВ)

Задание 5. Describe airport arrival procedure.

Arriving passengers should follow the simple steps below to complete the arrival procedures.

After landing, please have the following documents ready before proceeding to the Immigration Hall: ¹⁾ _____.

Please submit your ²⁾ _____ at the immigration counter and undergo the inbound ³⁾ _____. Then go to the arrival lounge. Check your ⁴⁾ _____ on the display, and go to the ⁵⁾ _____. Please check your ⁶⁾ _____ when getting your baggage to make sure that you have your own baggage. Baggage ⁷⁾ _____ are available around the carousel if you have many items of baggage.

All passengers must submit a ⁸⁾ _____ Customs Declaration form on arrival. Please write down what you have purchased abroad as well as any gifts and items you have brought into the country on this form. Passengers with ⁹⁾ _____ must submit two Customs Declaration forms. Passengers who have not exceeded ¹⁰⁾ _____ are supposed to go to the ¹¹⁾ _____. Passengers who have exceeded the ¹²⁾ _____ are supposed to go the ¹³⁾ _____. After the Customs inspection is completed, go to the ¹⁴⁾ _____. Arrival procedures are now complete.

(13 БАЛЛОВ)

Задание 6. Put the verbs in brackets in the correct tense form.

Late Flight to London

Passenger ⁽¹⁾ travel on a flight from Washington to London ⁽²⁾ be on a very long wait. They ⁽³⁾ wait for eight uncomfortable hours for takeoff, only to ⁽⁴⁾ tell that the flight ⁽⁵⁾ delay even further. The cabin crew ⁽⁶⁾ advise the passengers to take pillows and blankets from the overhead lockers in order to sleep inside the airport terminal. Many passengers ⁽⁷⁾ lose their tempers and fights ⁽⁸⁾ break out. People ⁽⁹⁾ shout and ⁽¹⁰⁾ demand information. A member of the staff panicked and ⁽¹¹⁾ call security guards. A few lucky passengers ⁽¹²⁾ put on alternative flights, although about 100 others ⁽¹³⁾ spend the next day in the airport. Many people ⁽¹⁴⁾ miss connecting flights and ⁽¹⁵⁾ delay for several days. First-class passengers ⁽¹⁶⁾ be more fortunate. They ⁽¹⁷⁾ put up in luxury hotels and ⁽¹⁸⁾ provide with food and drink. Other passengers had to be content with vouchers for a meal, as the airline staff ⁽¹⁹⁾ not be able to

find hotels with enough free rooms to accommodate them. One woman ⁽²⁰⁾ carry a silver horseshoe for luck. As she ⁽²¹⁾ say, "It ⁽²²⁾ not work this time!"

(21 балл)

Задание 7. Complete the text with the missing word combinations.

Cruise ship

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| a. cruise ships | e. live entertainment |
| b. take cruises | f. floating hotels |
| c. sail | g. sleeping cabins |
| d. personal services | h. crew |

A cruise ship (or cruise liner or ocean liner) is a large ship with ¹ _____ and other facilities that takes people on holiday and vacation trips. Hundreds of thousands of people ² _____ each year.

Today's cruise ships are like ³ _____. They have a complete "hospitality staff" (to serve food and help passengers in other ways) as well as the usual ship's ⁴ _____. The largest ⁵ _____ have casinos, shops, many restaurants, theaters for both ⁶ _____ and movies, several pools, day care, a gym, and a running track. The most expensive cruises often have more crew and staff than passengers. This means that the people who control the cruise can give many ⁷ _____.

Today, hundreds of cruise ships ⁸ _____ all over the world. Some carry over 3,000 passengers. These are some of the largest ships ever built. For some places, such as Antarctica, because it lacks other methods of regular transport, cruise ships are one of the few ways for tourists to visit.

(8 баллов)

Задание 8. Read a part from a brochure about a cruise ship and complete it with the English equivalents of the words in brackets.

Welcome to Poseidon Cruises!

Do you want a mix of relaxation and adventure? Then Poseidon Cruises is perfect for you!

At ¹ (*посадка на судно*), show your ² (*посадочный талон*) and we'll do the rest. Our porters take your luggage right to your ³ (*каюта*). And ⁴ (*директор круиза*) tells you about ⁵ (*культурно-развлекательная программа*) on the ship. Do you want to relax? Then spend time on your private balcony or visit the pool. Do you want ⁶ (*развлечься*)? Make new friends on the ⁷ (*верхняя палуба*). We also offer many ⁸ (*экскурсионное обслуживание*). Passengers ⁹ (*сходят на берег*) at several ¹⁰ (*портах захода*). How do you get to land? We take you to land on small boats. Call us today to learn more.

(10 баллов)

Задание 9 Translate into English.

1. Вот уже на протяжении сорока лет рынок круизного отдыха переживает второе рождение, говорят даже о некоем «круизном буме» на туристических рынках всех стран мира, в том числе и России.
2. Пятнадцать крупнейших круизных компаний мира (среди них Carnival Group, Royal Caribbean Line, Princess) ежегодно обслуживают более 6 миллионов туристов на бортах более 150 комфортабельных круизных лайнеров.
3. Темпы прироста этого сектора туристического рынка поразительны — более 8% в год.
4. Основными регионами круизного бизнеса традиционно считаются Средиземноморье, Карибский бассейн, Балтийское море (паромные переправы). Однако география морских и речных круизов ширится год от года, охватывая в настоящий момент практически все регионы земного шара.
5. Круиз — это путешествие по воде, предполагающее заходы в порты различных стран (или одной страны) с организацией в них экскурсий. Основной чертой, отличающей круиз от других туров, является единство места передвижения, проживания, питания и

досуга — круизное судно. Поэтому современный круизный лайнер должен обладать инфраструктурой, необходимой для эффективного предоставления услуг проживания, питания и организации досуга его пассажирам.

6. Каюты располагаются чаще всего на средних палубах судна и представляют собой многофункциональные помещения, предназначенные для сна и отдыха круизеров.
 7. Самые престижные каюты расположены на главной палубе, поскольку они максимально удалены от шумного машинного отделения.
 8. Обычно каюты низкой категории являются внутренними и не имеют вида на море, каюты же высокой категории имеют либо иллюминаторы — в случае расположения на палубах ниже главной, либо открывающиеся окна — при их расположении на главной палубе или выше).
 9. Аналогично гостиничным номерам каюты подразделяются на одно-, двух-, трех- и т. д. местные.
 10. Категорию «люкс» обычно составляют просторные или многокомнатные каюты.
 11. Поскольку круизер основное время в поездке находится вне каюты, состава, площади и месту расположения рекреационных и досуговых зон на судне отводится наиболее пристальное внимание.
 12. Практически на всех круизных судах имеются музыкальный салон (предназначен для проведения массовых мероприятий — концерты, творческие вечера, праздники и конкурсы) и кинозал.
 13. На всех палубах современного круизного лайнера есть бытовые службы (прачечная, гладильная), бары или буфеты. На верхней палубе (чтобы не тревожить сон более пожилых круизеров) обычно находится дискотека или ночной клуб.
 14. Среди комфортабельных судов обычным делом считается наличие на борту бассейна (или бассейнов) с соляриями, боулинга, сауны, теннисных кортов, спортплощадки, тренажерных залов, фитнес-центров и т. д.
 15. Обязательны на круизных судах любой категории — наличие медицинского пункта и экскурсионного бюро, через которое происходит заказ экскурсий в портах стоянок.
- (19 баллов)

Критерии оценки

«отлично» - 90-100% правильных ответов

«хорошо» - 75-89% правильных ответов

«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов

«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов

Методические указания по выполнению практических работ

Перед выполнением каждой практической работы, рекомендуем вспомнить все грамматические темы, затронутые в разделе. Совершенно правильным будет использование различных грамматических таблиц, словарей и любых других справочников, которые обеспечат безошибочное выполнение практической работы.

КР № 4. Маркетинговые технологии и реклама в туризме

Контрольная работа № 4 (контрольный срез № 4)

Задание 1. Match the complaints with the responses below.

1. It's disgusting, the sheet's stained.	a. I'm terribly sorry about that. I'll have a clean one brought to your room.
2. The shower curtain is torn in the bathroom.	b. I do apologize. I'll have it emptied for you.
3. I'm afraid the room is terribly dusty.	c. I'll get it cleaned for you straightaway.
4. The fluorescent light is making a	

funny noise.	d. If you tell me which one you read I'll have it delivered.
5. The windows stuck.	e. Oh dear, I'll get someone to open it.
6. The faucets are dripping. I can't turn them off.	f. I'll have it changed by the electrician.
7. I did ask for a newspaper in my room.	g. OK, I'll have them looked at by a plumber.
8. The waste paper basket is full.	h. Is it? I'm sorry, I'll get a new one fitted.

(8 БАЛЛОВ)

Задание 2. Fill in the blanks with suitable words.

a. aggressive	b. lean	c. in disbelief
d. chair	e. impression	f. facial
g. frequently	h. throat	i. cross
j. gestures	k. defensive	

1. People gain a general ¹⁾ _____ of you from a combination of your ²⁾ _____ expression and head movements, your ³⁾ _____ with your hands and arms, and the rest of your body including your legs.
2. Your clients will tend to see you as ⁴⁾ _____ if you avoid looking at them, clench your hands or ⁵⁾ _____ your arms.
3. They will tend to see you as anxious if you blink ⁶⁾ _____, lick your lips, keep clearing your ⁷⁾ _____, put your hands over your mouth while you are speaking.
4. People will tend to see you as ⁸⁾ _____ and overbearing if you stare at them, raise your eyebrows ⁹⁾ _____, look at them over the top of your spectacles.
5. They also will tend to see you aggressive if you are seated, ¹⁰⁾ _____ right back in your ¹¹⁾ _____ with your hands behind your head and your legs splayed.

(11 БАЛЛОВ)

Задание 3. Fill in the blanks with missing words from the box.

a. with	b. beyond	c. am	d. at	e. chose	f. sorry	g. of	h. on
i. for	j. able	k. lower					

April 29, 2011

Dear Mr Brown

Thank you ¹⁾ _____ your letter ²⁾ _____ 25 April concerning the weather ³⁾ _____ your skiing holiday to Switzerland.

I am ⁴⁾ _____ that the snow conditions were not satisfactory, and that you were not ⁵⁾ _____ to ski.

However, I am sure you realize that this problem was ⁶⁾ _____ our control.

We do not guarantee snow in April at the resort that you ⁷⁾ _____ and this is reflected in the ⁸⁾ _____ price.

As a gesture of goodwill, I ⁹⁾ _____ enclosing next year's brochure and a voucher for \$40 which can be used in part-payment of a holiday ¹⁰⁾ _____ any of our resorts.

I hope that you will travel ¹¹⁾ _____ us again.

*Yours sincerely,**Bill White*

(11 БАЛЛОВ)

Задание 4. Write a letter of apology. Use the following expressions and notes.

(Ms Brown complains about the slow service, dirty trays, the poor choice of dishes and inexperienced and slow staff in the self-service restaurant)

Thank you + sorry

I'm sorry to hear that...

Please accept my sincere apologies for...

I have thoroughly investigated your complaint...

main reasons – shortage of staff (holidays and sickness of some people)
 I apologize for the inconvenience
 ... due to circumstances beyond our control
 very busy period
 action taken (specify what)
 I will personally make sure ... (enclose voucher – free meal and wine)
 hope for improvement (can assure you this will not happen again)

20 баллов)

Задание 5. Insert the corresponding English words and word-combinations for the Russian components in brackets.

1. The first aim of most ¹⁾ (**усилия по содействию туризма**) is to retain the established market of people for whom travel is a normal ²⁾ (**форма отдыха**).
2. The second purpose of tourist promotion is to ³⁾ (**увеличивать размер**) is the market.
3. In order for tourism to grow, it is ⁴⁾ (**необходимо привлекать**) people who would not have traveled much until the last few years.
4. It is significant for tourism that labour unions, having achieved ⁵⁾ (**высокий уровень заработной платы**) for workers in the industrialized countries, now fight for ⁶⁾ (**дополнительные льготы**) such as longer paid vacations and shorter workweeks.
5. The third goal of tourist promotion has been to ⁷⁾ (**преодолеть то, что**) might best be called its seasonal bias.
6. Winter vacations have been heavily promoted to ⁸⁾ (**распределять**) tourism ⁹⁾ (**более равномерно по всему году**).
7. The biggest attraction of all, especially to people who must endure a cold and gloomy northern winter, is a ¹⁰⁾ (**отпуск в теплых краях**).
8. Through their tourist offices, governments do a ¹¹⁾ (**большой объем**) of travel promotion, both in the form of advertising and publicity.
9. Publicity consists of stories placed in newspapers and magazines about travel ¹²⁾ (**проживание, рестораны**), and other parts of this industry.
10. People in the industry, especially those ¹³⁾ (**занятые в торговле**) – notable travel agents – are frequently provided with free trips to tourist destinations.
11. Professional travel writers ¹⁴⁾ (**путешествуют с одного курорта на другой**) to report on the facilities and amenities that are available.
12. ¹⁵⁾ (**Ознакомительные поездки**) are often extended to other people in the tourist industry, especially tour operators and employees of the transportation companies and government bureaus.
13. ¹⁶⁾ (**СМИ**) is a term that is used for the different means of spreading information in the form of news and ¹⁷⁾ (**реклама**).
14. A person ¹⁸⁾ (**кто был заинтригован**) by a general destination because of the colourful pictures on TV or travel posters could then find in the newspaper specific details about ¹⁹⁾ (**размещение в гостинице**), tours and prices.
15. A brochure can be an elaborate pamphlet on glossy paper with beautiful color photographs, or ²⁰⁾ (**простые рекламные буклеты**) with a page of details for a tour.
16. Like new stories, the results of ²¹⁾ (**Личные впечатления**) can be good or bad.
17. Word of mouth guarantees that the tourist industry will ²²⁾ (**предоставлять почти столько всего, сколько**) it promises.

(22 балла)

(12 Define what tourist promotion is. Use the following words and word-combinations.

to increase the size of the market; to overcome the seasonal bias in tourism; to attract not only office workers but also industrial workers; large disposable incomes; to flight for fringe benefits; longer paid vacations and shorter workweeks.

(2 балла)

(13 Write the interview in English.

A: Скажите, пожалуйста, какие виды продвижения туристических услуг существуют?

B: Publicity and advertising are known to be two main kinds of promotion.

A: Мне хотелось бы знать, из чего состоит реклама посредством публикаций в прессе.

B: Publicity consists of stories placed in newspapers and magazines about travels, accommodations, restaurants and other parts of the whole tourist industry.

A: What is a familiarization trip?

B: Людям, занимающимся продажей туристических путевок, предоставляется возможность совершать ознакомительные поездки в различные места отдыха туристов. Это хорошая возможность для них лучше узнать отели и курорты.

(8 баллов)

Задание 8. Express your opinion about the trends in tourism in Russia.

1. What forms of tourism are best developed in Russia?
2. Is domestic tourism popular in Russia? If yes, how can you prove it? If no, why not?
3. What are the main purposes of travelling in Russia?
4. What categories of foreign visitors are most frequent in Russia?
5. What are the major travel motivations for Russian people?
6. What destinations are popular with Russian people?

(18 баллов)

Критерии оценки

«отлично» - 90-100% правильных ответов

«хорошо» - 75-89% правильных ответов

«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов

«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов

Методические указания по выполнению практических работ

Перед выполнением каждой практической работы, рекомендуем вспомнить все грамматические темы, затронутые в разделе. Совершенно правильным будет использование различных грамматических таблиц, словарей и любых других справочников, которые обеспечат безошибочное выполнение практической работы.

ПРИМЕРНЫЙ КОМПЛЕКТ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ БИЛЕТОВ

Государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»

Направление подготовки (специальность) «Туризм»
Профиль Технология и организация турагентских и туроператорских услуг
Кафедра иностранных языков

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Дисциплина «Межкультурные коммуникации на иностранном языке»

1. Чтение, перевод, пересказ текста
 2. Выполнение коммуникативного задания
 3. Беседа по пройденным темам.
- Зав. кафедрой иностранных языков _____

(подпись)

(ФИО)

**Государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»**

**Направление подготовки (специальность) «Туризм»
Профиль Технология и организация турагентских и туроператорских услуг
Кафедра иностранных языков**

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Дисциплина «Межкультурные коммуникации на иностранном языке»

1. Чтение, перевод, пересказ текста
 2. Выполнение коммуникативного задания
 3. Беседа по пройденным темам.
- Зав. кафедрой иностранных языков _____

(подпись)

(ФИО)

Материал для билета №1

1. Беседа по профессионально ориентированному тексту.
2. Выполнение коммуникативного задания по ролевой карточке.
3. Беседа по теме «Воздушные перевозки».
 1. What makes air transport so vital for the creation of new tourism markets?
 2. What's the difference between scheduled and nonscheduled airlines?
 3. What problems of air transport are associated with international tourism development

The Tourist Industry

Tourism has been one of the fastest growing industries in recent years. The growth rate of tourism has generally exceeded the growth rate for the worldwide economy. In spite of its rapid growth, it is not easy to define tourism. Tourism necessarily involves travel; a tourist is usually defined as a person who is visiting some place other than his usual residence for more than 24 hours.

A tourist is distinguished by the length of his trip from an excursionist, who is away from his usual residence for less than 24 hours, or a weekend. The purpose of travel must also enter into the definition of tourism. Many people travel for the purpose of recreation or pleasure; they are people on holiday. Other people travel for reasons of health.

Other people travel to visit friends or relatives, a reason that has become more important because of increased mobility throughout the world. Still others travel in order to educate themselves because travel is broadening the mind.

All of these people are generally considered tourists since the primary reason for their trips is recreation. Most tourist statistics also include people who are travelling on business. Among them are

businessmen and government officials on specific missions, as well as people attending meetings or conventions.

Many people among those travelling on business often combine pleasure with their work. They also use the same transportation, accommodations, and catering facilities as the holiday tourists.

Accommodation refers to hotels or other places to stay; catering facilities refers to places where a traveler can find food and drink. Tourism is a relatively new phenomenon in the world. Since being away from home is a necessary component of tourism, its development as a mass industry depended on modern means of rapid and inexpensive transportation.

Tourism as we know it today began with the building of the railroads in the 19th century. In fact, the words “tourism” and “tourist” themselves were not used for the first time until about 1800. The first tour in the modern sense was put together by Thomas Cook in England, in 1841, and the firm of Thomas Cook and Sons has remained one of the well-known names in the tourist industry.

2. Выполнение коммуникативного задания.

1. Беседа по теме «Воздушные перевозки»

Материал для билета №2

1. Беседа по профессионально ориентированному тексту.
2. Выполнение коммуникативного задания по ролевой карточке.
3. Беседа на тему «Речные и морские перевозки и круизы»
 1. What vessels are used for cruises?
 2. What tourist documents are required to arrange a cruise?
 3. What services are included in the cost of a cruise?
 4. What extras can cruise passengers get?

1. Передайте содержание текста на английском языке.

Tourism Industry Sectors

Tourism Industry is not a single industry, but rather a group of related enterprises that are joined together in the common purpose of providing services for the travelling public. Among them are transportation companies - air, ship, rail and bus; the accommodation companies - hotels, motels, camping grounds and marinas; catering services - restaurants, bars, night clubs and food stores; organizations providing guiding services and the wide variety of stores and entertainment that contributes to the amusement of the tourist.

The Tourism Industry is a powerful industry, which includes different businesses, organizations and companies. In terms of the statistics of tourism enterprises, tourism business can be represented by the following sectors:

Tourism – specific tourist forms of businesses which include travel agencies and tour operators and other travel companies.

Carriers - all kinds of transport companies providing transportation services to tourists: airlines, car and motor coach companies, railway companies, cruise companies.

Hotel accommodation - all types of tourist accommodation: hotels, campsites, tourist camps, resorts, youth hostels, apartments and B&Bs, villas and others.

Catering - industry, which includes all kinds of companies providing food and beverage services to tourists during their vacation, travel and entertainment (restaurants, cafes, bars, mobile canteens, etc.).

Attractions. It includes different companies which are involved in the organization of recreational and tourist entertainment (theme parks and attractions, show business, excursion organizations, theater and concerts, sports companies, etc.).

Guiding - tour guides are involved in a particular kind of tourist and excursion activities such as the preparation, organization and conduct of guided tours and excursions as well as escorting tourists during their holiday and travel.

Services - enterprises providing different tourist services (car rental, hairdressers, beauty salons and fitness centre, laundry and dry cleaning services, and others).

All tourism businesses are divided into two parts: Tourism Industry and Hospitality Industry, each of which includes specific types of services.

2. Выполните коммуникативное задание по ролевой карточке.

3. Беседа по теме «Речные и морские перевозки и круизы»

Критерии оценки устного ответа (экзамен)

Проверяет сформированность навыков устной речи (подготовленной/ неподготовленной, монологической/ диалогической).

Критерии оценки устного ответа: соответствие речевому заданию; полнота и самостоятельность ответа; правильность речи (грамматическая, лексическая, стилистическая); использование активной лексики и речевых оборотов.

Устный зачет предполагает проверку:

- умения студентов выполнять коммуникативно-речевое задание в рамках заданной тематики;

Отлично – студент без помощи экзаменатора полностью выполняет ролевое задание, используя при этом адекватные речевые обороты (грамотно задает вопросы собеседнику, умеет уточнить получаемую информацию, может дать пояснения и перефразировать свою информацию, если собеседник не понимает его с первого раза, поддерживает визуальный контакт с собеседником в процессе разговора), ведет беседу на заданную тему без лексических и грамматических ошибок.

Хорошо – студент в целом справляется с поставленным заданием, однако испытывает трудности в умении донести информацию до собеседника или выполняет задание не полностью или студент хорошо справляется, но допускает до трех ошибок в грамматическом построении предложений или до трех лексических ошибок, однако с помощью наводящих вопросов преподавателя в состоянии их исправить.

Удовлетворительно – студент испытывает серьезные языковые проблемы при выполнении задания и нуждается в помощи экзаменатора для его выполнения; студент допускает свыше трех лексических и грамматических ошибок при толковании вопроса, но в состоянии понять его смысл при помощи со стороны экзаменатора.

Неудовлетворительно – студент не понимает поставленной задачи, не умеет поддерживать контакт с собеседником, игнорирует полученные инструкции, или его речь настолько бессвязна, что разумного диалога между партнерами не возникает; студент не понимает смысла вопроса, даже при помощи со стороны экзаменатора, его речь бедна, студент допускает большое количество ошибок разного типа, что затрудняет понимание.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины

На 2023/2024 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены ежегодные обновления в части литературы и фондов оценочных средств на основании протокола №1 заседания Ученого совета от 29 августа 2023 г.

Внесение изменений в части содержания компетенции УК-10/УК-11 на основании приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27 февраля 2023 г. №208

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол № 1 от 28 августа 2023 г.

Заведующий кафедрой _____

(подпись)

Курманова А.В.
(Ф.И.О.)