МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Иностранный язык в профессиональной сфере***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *43.03.01 Сервис* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Управление креативным бизнесом* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| Старший преподаватель, Гулова Екатерина Константиновна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 5 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 64 |
| самостоятельная работа | 44 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 5 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия |  |
| Практические занятия | 64 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **64** |
| Самостоятельная работа | 44 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 3](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 6](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 8](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 8](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 10](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 11](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 13](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 13](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 13](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 13](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 14](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 14](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 14](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Дальнейшее развитие иноязычной профессиональной коммуникативной компетенции (речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной). |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.О Иностранный язык в профессиональной сфере относится к обязательной части Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.2 - Использует диалог для сотрудничества в социальной и/или профессиональной сферах | Знать: основы устной и письменной деловой коммуникации на изучаемом языке, в т.ч. при использовании информационных сообщений, пересылаемых через Интернет; особенности построения и ведения деловой устной и письменной деловой коммуникации на изучаемом языке; языковые особенности составления деловой документации на изучаемом языке.  Уметь: использовать знания иностранного языка для деловой коммуникации в устной и письменной форме на изучаемом языке; вести устную и письменную коммуникацию на изучаемом языке на профессиональные темы; учитывать языковые особенности составления деловой документации на изучаемом языке в процессе профессиональной деятельности..  Владеть: способностью к речевой и письменной деловой коммуникации на изучаемом языке; основами деловых коммуникаций и речевого этикета изучаемого иностранного языка; навыками построения деловой межличностной коммуникации на изучаемом языке.. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Позиционирование услуг в конкурентной среде. | Ознакомление с лексическим материалом по теме в объеме, необходимом для чтения и общения на иностранном языке. Стилистическое оформление иноязычной речи: понятие об обиходно-литературном, официально-деловом, научном стилях и стиле художественной литературы. Понятия о стилях. Основные особенности научного стиля. Сравнительная характеристика различных стилей. Анализ текстов – примеров. Содержание темы: Позиционирование услуг в конкурентной среде (англ.) (нем.) (фр.) Обучение изучающему чтению и реферированию текстов учебной и научной тематики. Развитие навыков работы с аутентичными произведениями речи на материале лингвострановедческого характера, в том числе с газетным текстом, объявлениями, текстовой информацией, получаемой из сети Интернет (изучающее, ознакомительное, поисковое и просмотровое чтение, работа со словарем, передача краткого содержания, подробный пересказ, составление развернутых планов и конспекта) Содержание темы: Конкурентная среда в индустрии сервиса (англ.) (нем.) (фр.) Развитие навыков письма. Письменная реализация коммуникативных намерений, (запрос сведений/ данных, информирование, предложение, побуждение к действию, выражение просьбы, согласия/ несогласия, отказа, извинения, претензии, благодарности). Стилистические и жанровые особенности письменных высказываний. Содержание темы: Проблемы предоставления услуг. Написание различных видов деловых писем: информационное письмо, запросы, ответ на письмо-запрос, уведомление, соглашение/отказ, подтверждение, претензия, рекламация, и т.д. (англ.) (нем.) (фр.) Развитие навыков монологической речи (сообщение) и диалогической речи (диалог). Понимание диалогической и монологической речи в сфере бытовой и профессиональной коммуникации. Восприятие диалогической и монологической иноязычной речи в естественном темпе в основных коммуникативных ситуациях (аутентичные монологические и диалогические тексты, в том числе профессионально ориентированные), с разной полнотой и точностью понимания их содержания. Содержание темы: Лояльность клиентов как важный фактор прибыльности организаций (англ.) (нем.) (фр.) | |  | | 32 |  | 22 |
| Тема 2. Повышение качества предоставления услуг. | Ознакомление с лексическим материалом по теме в объеме, необходимом для чтения и общения на иностранном языке. Стилистическое оформление иноязычной речи: понятие об обиходно-литературном, официально-деловом, научном стилях и стиле художественной литературы. Понятия о стилях. Основные особенности научного стиля. Сравнительная характеристика различных стилей. Анализ текстов – примеров. Содержание темы: Повышение качества предоставления услуг(англ.) (нем.) (фр.) Обучение изучающему чтению и реферированию текстов учебной и научной тематики. Развитие навыков работы с аутентичными произведениями речи на материале лингвострановедческого характера, в том числе с газетным текстом, объявлениями, текстовой информацией, получаемой из сети Интернет (изучающее, ознакомительное, поисковое и просмотровое чтение, работа со словарем, передача краткого содержания, подробный пересказ, составление развернутых планов и конспекта) Содержание темы: Рассмотрение жалоб клиентов (англ.) (нем.) (фр.) Развитие навыков письма. Письменная реализация коммуникативных намерений, запрос сведений/ данных, информирование, предложение, побуждение к действию, выражение просьбы, согласия/ несогласия, отказа, извинения, претензии, благодарности. Стилистические и жанровые особенности письменных высказываний. Содержание темы: Отзывы об отеле. Написание различных видов деловых писем: информационное письмо, запросы, ответ на письмо-запрос, уведомление, соглашение/отказ, подтверждение, претензия, рекламация, и т.д. (англ.) (нем.) (фр.) Развитие навыков монологической речи (сообщение) и диалогической речи (диалог). Понимание диалогической и монологической речи в сфере бытовой и профессиональной коммуникации. Восприятие диалогической и монологической иноязычной речи в естественном темпе в основных коммуникативных ситуациях (аутентичные монологические и диалогические тексты, в том числе профессионально ориентированные), с разной полнотой и точностью понимания их содержания. Содержание темы: Основные характеристики хорошего обслуживания гостей (англ.) (нем.) (фр.) | |  | | 32 |  | 22 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | |  | | **64** | |  | **44** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Гулова, Екатерина Константиновна. Иностранный язык профессионального общения (английский): Professional English for Hotel and Restaurant Business : учебное пособие / Е.К.Гулова, А.Н.Набирухина, Е.В.Попова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. англ. яз. N 1. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018. | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... al%20English%20for%20Hotel.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/Professional%20English%20for%20Hotel.pdf) |
| Гулова, Екатерина Константиновна. Иностранный язык профессионального общения (английский). Professional English for Hospitality Industry : учебное пособие / Е.К.Гулова, А.В.Набирухина, Е.В.Попова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. англ. яз. N 1. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019. | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... nglish%20for%20Hospitality.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/Professional%20English%20for%20Hospitality.pdf) |
| Гулова, Екатерина Константиновна. Иностранный язык в профессиональной сфере: Case-Studies for Hospitality Industry : учебное пособие / Е.К.Гулова, А.В.Набирухина, Е.В.Попова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. англ. яз. N 1. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020. | <https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/Case-Studies.pdf> |
| Гулова, Екатерина Константиновна. Иностранный язык: Services in the Modern Economy : учебное пособие / Е.К.Гулова, А.В.Набирухина ; М-во науки и высш. образования, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. англ. яз. N 1. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2021. | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... n%20the%20Modern%20Economy.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/Services%20in%20the%20Modern%20Economy.pdf) |
| Агеев, Сергей Валерьевич. Иностранный язык (английский): A Reader in Tourism and Hospitality : учебное пособие / С.В.Агеев, Е.С.Курукалова, А.А.Федюковский ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. англ. яз. N 1. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020. | [http://opac.unecon.ru/elibrary ... /A%20Reader%20in%20Tourism.pdf](http://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/A%20Reader%20in%20Tourism.pdf) |
| Баранова, Ольга Игоревна. Иностранный язык в профессиональной сфере: English Vocabulary Practice for Professionals in the Hospitality Industry. : учебное пособие / О.И.Баранова, И.А.Серова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономич. англ. языка N 1. Санкт-Петербург, 2020. | [http://opac.unecon.ru/elibrary ... e%20Hospitality%20Industry.pdf](http://opac.unecon.ru/elibrary/2015/rabprog/%D0%91%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%A1%D0%B5%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D0%98%D0%BD%D0%AF%D0%B7_English%20Vocabulary%20Practice%20for%20Professionals%20in%20the%20Hospitality%20Industry.pdf) |
| Иностранный язык в профессиональной сфере (английский): Professional English for Tourism : учебное пособие / Минобрнауки России, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. англ. яз. N 1 ; [сост.: Н.С.Кирдеева и др.]. Санкт-Петербург : [б. и.], 2022. | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... %20English%20for%20Tourism.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/rabprog/%D0%9A%D0%B8%D1%80%D0%B4%D0%B5%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9D.%D0%A1%20%D0%A0%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D1%8E%D0%BA%20%D0%90.%D0%9D.%20%D0%A3%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D0%B5%20%D0%98%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA%20%D0%B2%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%20(%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9)%20Professional%20English%20for%20Tourism.pdf) |
| Верезубова, Екатерина Евгеньевна. Практический курс перевода второго иностранного языка: французский язык : учебное пособие / Е.Е. Верезубова, О.А. Фрейдсон ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Кафедра романо-германской филологии и перевода. Санкт-Петербург, 2019. 1 файл | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... %B7(%D1%84%D1%80)\_45.03.02.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/rabprog/%D0%A0%D0%93%D0%A4%D0%B8%D0%9F_%D0%95.%D0%95.%20%D0%92%D0%95%D0%A0%D0%95%D0%97%D0%A3%D0%91%D0%9E%D0%92%D0%90,%20%D0%9E.%D0%90.%D0%A4%D0%A0%D0%95%D0%99%D0%94%D0%A1%D0%9E%D0%9D_%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%9F%D0%B5%D1%80%D0%92%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%98%D0%BD%D0%AF%D0%B7(%D1%84%D1%80)_45.03.02.pdf) |
| Маркова, Ирина Артуровна. Иностранный язык (французский): упражнения по грамматике. Ч. 1. Учебное пособие / И.А.Маркова, И.А.Файбушевский ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. романо-герм. филологии и пер. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018. | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... %D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9\_1.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%98%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA%20%D1%84%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%86%D1%83%D0%B7%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_1.pdf) |
| Витман Т.Б. Иностранный язык в профессиональной сфере (французский): обучающая этимология : учебное пособие / Т.Б.Витман.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 . – 99 с. - Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru. | [http://opac.unecon.ru/elibrary ... BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B9.pdf](http://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%98%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA%20%D0%B2%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B9.pdf) |
| Ломоносова, Анна Леонидовна. Иностранный язык профессиональный (немецкий): пособие по реферированию текстов : учебно-методическое пособие / А.Л. Ломоносова, Н.М. Малеева ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. романо-герм. филологии и пер. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020. | [http://opac.unecon.ru/elibrary ... A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82.pdf](http://opac.unecon.ru/elibrary/2015/rabprog/%D0%A0%D0%93%D0%A4%D0%B8%D0%9F_%D0%9B%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%B5%D0%B2%D0%B0_%D0%98%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%AF%D0%B7%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84(%D0%BD%D0%B5%D0%BC)%D0%A0%D0%B5%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82.pdf) |
| Малеева, Наталия Михайловна. Иностранный язык профессионального общения (немецкий). Раздел: Hotellerie : учебно-методическое пособие / Н.М. Малеева ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Кафедра романо-германской филологии и перевода. Санкт-Петербург, 2020. | [http://opac.unecon.ru/elibrary ... %D1%89(%D0%BD%D0%B5%D0%BC).pdf](http://opac.unecon.ru/elibrary/2015/rabprog/%D0%A0%D0%93%D0%A4%D0%B8%D0%9F_%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%B5%D0%B2%D0%B0_%D0%98%D0%BD%D0%AF%D0%B7%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%9E%D0%B1%D1%89(%D0%BD%D0%B5%D0%BC).pdf) |
| Ямшанова, Виктория Александровна. Иностранный язык: немецкий (Б1.Б). Сборник грамматических упражнений и текстов экономического содержания на немецком языке : учебное пособие / В.А.Ямшанова, А.Л.Ломоносова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. романо-герм. филологии и пер. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019. | [http://opac.unecon.ru/elibrary ... B5%D1%86%D0%BA%D0%B8%D0%B9.pdf](http://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%98%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA%20%D0%BD%D0%B5%D0%BC%D0%B5%D1%86%D0%BA%D0%B8%D0%B9.pdf) |
| Тимралиева, Юлия Геннадьевна. Стилистика немецкого языка : учебное пособие / Ю.Г.Тимралиева ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. романо-герм. филологии и пер. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2022. | [https://opac.unecon.ru/elibrar ... D0%B7%D1%8B%D0%BA%D0%B0\_22.pdf](https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%A1%D1%82%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%BD%D0%B5%D0%BC%D0%B5%D1%86%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA%D0%B0_22.pdf) |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 504 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 16 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., трибуна - 1шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 503 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., трибуна - 1шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Опишите основные особенности индустрии гостеприимства. |
| 2 | Проанализируйте основные тенденции развития гостиничного дела в России. |
| 3 | Опишите перспективы развития индустрии гостеприимства в России. |
| 4 | Роль компьютерных технологий в сфере гостеприимства. |
| 5 | Развитие вовлеченности и лояльности сотрудников в организациях индустрии туризма и гостеприимства. |
| 6 | Рынок корпоративного туризма: участники, перспективы развития. |
| 7 | Проанализируйте основные причины того, что Россия является хорошей возможностью для инвестиций в культурный туризм. |
| 8 | Каковы основные характеристики хорошего обслуживания гостей? |
| 9 | Анализ методов обратной связи с клиентами как средство улучшения обслуживания клиентов. |
| 10 | Каковы приоритеты деловых путешественников и что можно сделать для их удовлетворения? |
| 11 | Почему лояльность клиентов является важным фактором прибыльности отеля? |
| 12 | Оцените плюсы и минусы программ поощрительных поездок как средство оплаты труда работников. |
| 13 | Обсудите вопросы организации корпоративных командообразующих мероприятий. |
| 14 | Почему лояльность клиентов является важным фактором прибыльности сервисных фирм? |
| 15 | Определите некоторые ключевые меры, которые можно использовать для создания связей с клиентами и поощрения долгосрочных отношений с клиентами? |
| 16 | Какова роль CRM в реализации стратегии взаимоотношений с клиентами? |
| 17 | Как клиенты обычно реагируют на сбои в обслуживании? Почему многие недовольные клиенты не жалуются? |
| 18 | Опишите основные возможности мотивации сотрудников. |
| 19 | Проанализируйте перспективы карьерного роста в индустрии гостеприимства, какие факторы мотивируют сотрудников работать в этом секторе. |
| 20 | Рассмотрите основные способы управления или предотвращения потенциальных рисков в индустрии гостеприимства. |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Тест | с помощью технических средств и информационных систем | 1 |
| 2 | Информационно-аналитическая работа | письменно | 2 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-2 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Выполнение домашних заданий | 1-2 |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-2 |
| Подготовка сообщений, докладов | 1-2 |
| Подготовка к экзамену | 2 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |