

Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования
“Белорусский государственный
экономический университет”

 В.Н.Шимов

“ 12 ” сентября 2012 г.

Регистрационный № УД 845-12 /баз.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА ИНОСТРАННОМ
ЯЗЫКЕ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Учебная программа для магистрантов по специальности
1-25 81 11 “Экономика и управление туристской индустрией”

СОСТАВИТЕЛЬ:

Н.А. Новик, заведующий кафедрой профессионально ориентированной английской речи Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент,

Е.М. Коцаренко, заведующий кафедрой немецкого языка Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент,

А.В. Ваяхина, заведующий кафедрой романских языков Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

В.В.Лопатько, доцент кафедры фонетики английского языка Учреждения образования «Минский государственный лингвистический университет», кандидат филологических наук, доцент.

Н.П.Могиленских, заведующий кафедрой межкультурной экономической коммуникации Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой профессионально ориентированной английской речи Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 6 от 16.01.2012г.);

Кафедрой романских языков Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 6 от 23.01.2012г.);

Кафедрой немецкого языка Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 6 от 26.01.2012г.);

Научно-методическим Советом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 4 от 08.01.2012г.)

Ответственный за редакцию: Новик Н.А.

Пояснительная записка

Интенсивное развитие международного сотрудничества в таких областях жизнедеятельности, как сфера туристической индустрии, обуславливает необходимость активного владения иностранным языком. Это требование касается специалистов разных профилей и уровней: от начального профессионального уровня, достигнутого по окончании университета, до уровня специалистов, закончивших магистратуру и аспирантуру. Знание иностранного языка свидетельствует о высоком уровне коммуникативной, социокультурной и профессиональной компетенции специалиста. Оно обеспечивает возможность говорить и понимать иноязычную речь на слух, читать профессиональную документацию на иностранном языке и письменно оформлять собственное высказывание, владеть правилами социальной приемлемости и этикета, использовать язык в реальных ситуациях профессионального общения как устного, так и письменного.

Побудительным мотивом к овладению профессиональным иностранным языком является желание участвовать в живом общении с представителями своей профессии другой страны и культуры. Это позволит выйти на новый профессиональный уровень, развить свои идеи, обогатив их мировым опытом, наработанным по интересующей их проблеме, а также познакомить мировую общественность со своими идеями в этой области.

Таким образом, включение дисциплины «Профессиональная коммуникация на иностранном языке в туристической индустрии» в учебный план практико-ориентированной магистратуры является результатом осознания практической потребности ее изучения.

Цель дисциплины предполагает *формирование иноязычной профессиональной компетенции магистрантов*, т.е. корректного владения иностранным языком в пределах тем, предусмотренных рамками курса и охватывающих профессиональную сферу туристической индустрии, что позволит им использовать иностранный язык как в повседневной профессионально-практической, так и научной коммуникации.

В рамках этого курса магистраты изучают язык специальности. Это означает, 1) накопление - на базе владения общеязыковыми лексико-грамматическими компонентами - специальной терминологии; 2) активное освоение тех грамматических (синтаксических) особенностей, которые характеризуют научно-деловой стиль речи; 3) изучение принципов структурирования высказывания, как письменного, так и устного: имеются в виду приемы комментирования, анализа, синтеза, аргументирования и дискуссии. Магистранты должны приобрести навыки работы с оригинальными источниками информации, уметь определять основную мысль текста, логическую основу профессионального высказывания, извлекать разные виды информации (зв. работа со схемами, диаграммами, телефонные деловые переговоры, факсы и т.д.), знать приемы компрессии текста и, конечно, уметь активизировать эти навыки в устном высказывании. Содержание обучения должно максимально удовлетворять потребности

обучаемых, способствовать их профессиональному самоутверждению, предоставлять возможность для самореализации и самораскрытия личности.

Изучив дисциплину «Профессиональная коммуникация в туристической индустрии на иностранном языке», магистранты должны

Знать:

- языковые особенности профессионального языка, термины, формы устной и письменной профессиональной коммуникации в сфере туристической индустрии;

Уметь:

- вести диалог с выражением определенных коммуникативных намерений (запрос/сообщение информации, выяснение мнения собеседника, выражение собственного мнения, одобрения/недовольства, уклонение от ответа), что необходимо для профессиональных переговоров;
- делать монологические сообщения в типичных ситуациях профессионального общения, что необходимо при презентациях, беседах у стендов выставок, выступлениях на переговорах, совещаниях, и т.д.;
- обобщать, систематизировать полученную профессиональную информацию и материал, выделять главное, делать выводы, анализировать;
- понимать на слух иностранную речь экономического содержания (в том числе, и по телефону);
- вести профессиональную корреспонденцию.

Приобрести навыки:

- понимания сообщения профессионального характера (в форме монолога и диалога);
- грамотного диалогического и монологического говорения на иностранном языке по профессиональной тематике;
- корректных устных выступлений и ведения дискуссии по профессиональным проблемам на иностранном языке;
- реализации на письме коммуникативных намерений профессионального характера, написания деловых писем, факсов, телексов;
- фиксирования нужной информации профессионального содержания при восприятии на ее слух;
- составления плана, тезисов сообщения, доклада; заполнения анкет.

Всего часов по дисциплине 104, в том числе всего часов аудиторных 50, из них 50 часов - практические занятия. Рекомендуемые формы контроля – зачеты.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

№	Название тем	Всего	ПЗ
1	Профессиональная деловая коммуникация	4	4
2	Профессиональная деловая корреспонденция и документация	4	4
3	Туристская индустрия	4	4
5	Виды и формы туризма	4	4
6	Спрос и предложение в туризме	2	2
8	Туристические компании и аспекты их деятельности	2	2
9	Структура современной индустрии гостеприимства	4	4
10	Реклама и маркетинг индустрии гостеприимства	4	4
11	Виды и технологии развлечений и аттракционов в туризме	4	4
12	Транспортные услуги в туризме	2	2
13	Социальный аспект в туризме	2	2
14	Размещение и питание, гостиницы и рестораны	2	2
15	Работа отдела по связям с общественностью	2	2
16	Новые информационные технологии	4	4
17	Новости туристического бизнеса	4	4
18	Международные туристические организации	2	2
ИТОГО:		50	50

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Профессиональная деловая коммуникация

Проведение профессиональных деловых переговоров. Переговоры по телефону. Проведение профессиональных деловых совещаний. Проведение презентаций.

Тема 2. Профессиональная деловая корреспонденция и документация

Структура письма. Содержание и стиль письма. Виды писем. Электронная корреспонденция. Речевые функции, необходимые в деловой переписке. Написание резюме и сопроводительного письма. Контракты.

Тема 3. Туристская индустрия.

Определение туризма. Международный туризм (въездной, выездной) Внутренний туризм. История туризма. Типы туристов. Виды и формы туризма. Сегментация туристического рынка. Мотивация путешествий. Туризм в Беларуси.

туризма. Сегментация туристического рынка. Мотивация путешествий. Туризм в Беларуси.

Тема 4. Законодательство в сфере туризма.

Управление туризмом. Всемирная Туристическая Организация. Исследования и планирование развития туризмом. Туристическая инфраструктура. Программы поддержки развития туризма. Роль правительства в развитии туризма. Эффективность менеджмента в туризме.

Тема 5. Виды и формы туризма.

Экологически безопасный туризм. Сельский туризм. Деловой туризм. Культурные и познавательные туры. Экскурсии. Образовательные программы. Организация индивидуальных туров. Паломничество. Детский отдых. Молодёжный туризм. Экологически безопасный туризм. Сельский туризм. Национальные парки. Деловой туризм. Спортивный и экстремальный туризм. Санатории и курорты.

Тема 6. Спрос и предложение в туризме.

Составляющие туристского предложения. Туристическая инфраструктура. Природные особенности страны (географическое положение, климат, флора и фауна). Социально-культурные факторы (культура, традиции, менталитет, гостеприимство, обычаи). Общая инфраструктура (пути сообщения, коммуникации, учреждения культуры и досуга). Удовлетворение спроса в туризме.

Тема 7. Общий обзор профессий в туризме.

Рынки рабочей силы в туризме. Где и как можно получить профессию менеджера по туризму. Подбор персонала. Оценка и приём на работу. Движение по карьерной лестнице и профессиональное развитие. Профессии в туристическом, ресторанном и гостиничном бизнесе, описание их функциональных обязанностей.

Тема 8. Туристические компании и аспекты их деятельности.

Классификация туристических предприятий. Туроператоры и их функции. Турагенты и их функции. Факторы успеха туристической компаний. Работа с клиентом (продажа туристических услуг). Мотивация трудовой деятельности.

Тема 9. Структура современной индустрии гостеприимства.

Структура и классификация гостиничного и ресторанного бизнеса. История индустрии гостеприимства. Характерные черты услуг гостиничного и ресторанного бизнеса. Службы управления гостиницей. Службы непосредственного обслуживания клиентов, общественного питания, технические и административные службы, дополнительные службы и виды услуг.

Тема 10. Реклама и маркетинг индустрии гостеприимства.

Турпродукт. Формы и методы продвижения турпродукта на международный и местный рынок. Туристические выставки и ярмарки. Организация рекламных туров. Средства рекламы в туризме. Текст и оформление туристической брошюры.

Тема 11. Виды и технологии развлечений и аттракционов в туризме.

Организация экскурсий и туров выходного дня. Парки развлечений и аттракционов. Культурный и развлекательный потенциал курортов. Индустрия развлечений больших городов. Музеи, выставки, галереи, театры, достопримечательности. Организация деловых встреч, конференций, банкетов.

Тема 12. Транспортные услуги в сфере туризма.

Виды транспортных услуг, предлагаемых туристам. Авиакомпании, аэропорты. Организация чартерных рейсов. История транспорта в истории развития туризма. Организация круизов.

Тема 13. Социальный аспект в туризме.

Туризм и этикет. Страны, их обычаи, традиции, религия. Польза туризма с социокультурной точки зрения. Иностраный турист и местное население. Законодательство и защита прав потребителя (туриста).

Тема 14. Размещение и питание, гостиницы и рестораны.

Новые тенденции в развитии гостиничного и ресторанного бизнеса. Гостиницы и их классификация. Типы гостиниц и номерного фонда. Таймшер. Службы управления гостиницей. Ресторанное обслуживание. Национальные кухни народов мира. Сети гостиниц и ресторанов. Характеристика услуг ресторанного и гостиничного бизнеса. Финансовые вопросы и бухгалтерия. Система быстрого питания.

Тема 15. Работа отдела по связям с общественностью.

Природа, типы и причины конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтов. Страхование в туризме. Природа и причины стресса. Решение спорных вопросов, реакция на жалобы и претензии.

Тема 16. Новые информационные технологии.

Интернет технологии в туризме. Новый уровень ведения туристического бизнеса и повышения доходности. Электронные системы бронирования. Ведущие компании электронного бронирования: Galileo, Amadeus, Sabre Europe, Worldspan.

Тема 17. Новости туристического бизнеса.

Популярные периодические издания ведущих туроператоров мира. Газеты и журналы о новинках в турбизнесе. Каталоги и справочники о странах и

континентах, гостиницах и ресторанах. Колонка писем и отзывов туриста. Онлайн видео-библиотека.

Тема 18. Международные туристические организации.

История, структура и деятельность ВТО (Всемирной туристической организации). Цели и задачи ВТО. Деятельность ООН по поддержке и развитию въездного и выездного туризма. Вышестоящие органы местного управления ответственные за поддержку и развитие туризма (в странах изучаемого языка и Беларуси).

ЛИТЕРАТУРА

ОСНОВНАЯ

1. Коржуев, А.В., Попков, В.А. Теория и практика высшего профессионального образования / А.В. Коржуев, В.А. Попков. - М.: Высшая школа, 2006.
2. Маслыко, Е.А., Бабинская, П.К. Настольная книга преподавателя иностранного языка / Е.А. Маслыко, П.К. Бабинская. - Минск: Высшая школа, 2001.
3. Пассов, Е.И. Коммуникативное иноязычное образование: готовим к диалогу культур / Е.И. Пассов. - Минск, ООО «Лексис», 2003.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

Литература по английскому языку

1. Воробьева, С.А. Деловой английский для сферы туризма / С.А. Воробьева. - М., 2002.
2. Воробьева, С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса / С.А. Воробьева. - М., 2004.
3. Гончарова, Т.А. Английский для гостиничного бизнеса / Т.А. Гончарова. - М.: 2004.
4. Письменная, О.А. Английский для международного туризма / О.А. Письменная. - М., 2005.
5. Слепович, В.С. Деловой английский. Business Communication / В.С. Слепович. - Минск: Тетрасистемс, 2005.
6. Слепович, В.С. Бизнес-коммуникация: Как найти работу с английским языком. Business Communication: Job Hunting in English / В.С. Слепович. - Минск: Тетрасистемс, 2002.
7. Частник, С., Коробка, Г. Английский язык для менеджеров международного туризма и гостиничного бизнеса / С. Частник, Г. Коробка. - М., 2005.
8. Baker, S., Bradley, P. Principles of Hotel Front Office Operations / S. Baker, P. Bradley. N.Y., 1996.
9. Michailov, N.N. English: Hotel, Restaurant and Tourist Business / N.N. Michailov. - Minsk, 2002.
10. McIntosh, G. Tourism: Principles, Practices, Philosophies / G. McIntosh. London, 1990.
11. Wallwork, A. Business Options / A. Wallwork. N.Y., 2003.

Литература по французскому языку

1. Кистанова, Л.Ф. Деловое общение на французском языке / Л.Ф. Кистанова. - Минск: Выш. шк., 1995.

2. Мелихова, Г.С. Французский язык для делового общения / Г.С. Мелихова - М.: Айрис-пресс, 2001.
3. Чигирева, М.А. Деловой французский / М.А. Чигирева. - С-Пб.,2000.
4. Матвишин, В.Г., Ховхун, В.П. Бизнес-курс французского языка / В.Г. Матвишин, В.П. Ховхун. - М.: Славянский дом книги, 2000.
5. Dournon, J.Y. La correspondance pratique / J.Y. Dournon. – Paris: Le livre de poche, 1977.
6. Chaffurin, L. Le parfait secrétaire / L.Chaffurin – Paris: Larousse, 1990.

Литература по испанскому языку

1. Гомес, Х. Correspondencia comercial en español / Х. Гомес. – Madrid, 1999.
2. Aguirre, В. Curso de español comercial / В. Aguirre. – Madrid, 1998
3. Фирсова, Н. Испанский для бизнесменов / Н. Фирсова. М., 2000.
4. Кузнецов, А.В. Испанский язык. Перевод коммерческой документации и корреспонденции / А.В. Кузнецов. - М.,2000
5. Schiller, Bradley, R. Principios esenciales de Economía / Bradley, R. Schiller. – Madrid, 2000.

Литература по немецкому языку

1. Богатырев, Н.А. Немецкий для менеджеров / Н.А. Богатырев. - М., 2002.
2. Бориско, Н.Ф. Бизнес-курс немецкого языка / Н.Ф. Бориско. – Киев,1995.
3. Иваненко, Г.Л. Пять шагов организации фирмы / Г.Л. Иваненко. Минск: БГЭУ, 2005.
4. Корзун, И.Н., Онуфрейчик Е.М. Немецкая деловая корреспонденция = Deutsche Handelskorrespondenz / И.Н. Корзун, Е.М. Онуфрейчик. - Минск: 2002.
5. Мишкевич, М. В., Шубина, Е. С., Кудревич, М. А. Экономический немецкий язык / М.В. Мишкевич, Е.С.Шубина, М.А. Кудревич. - Минск: БГЭУ, 2002.
6. Мойсейчук, А. М. Немецкий язык для экономистов / А.М. Мойсейчук. - Минск: БГЭУ,2003.
7. Постникова, Е.М. Бизнес-курс немецкого языка / Е.М. Постникова – Киев, 2002.
8. Шубина Е.С., Онуфрейчик Е.М. Экономический немецкий язык. Внешняя торговля / Е.С. Шубина, Е.М. Онуфрейчик. - Минск: БГЭУ, 2005.
9. Opaschonski, Horst, W. Tourismus: Systematische Einführung – Analysen und Prognosen. - Opladen, 1996.
10. Krause, W. Geschäftskontakte / W. Krause. - Berlin, 1993.

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.
Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.
Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by>