

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.05.2026 08:55:37  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8667a3038f931e60f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
на заседании кафедры

25.11.2025 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Стихина И.А.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.  
протокол № 4  
Председатель Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Иностранный язык в сфере сервиса и туризма (второй, французский)
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.п.н.	
Скопова Л.В.	

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>8</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Приобретение базового уровня владения вторым иностранным языком, овладение необходимым и достаточным уровнем компетенций для решения социально-коммуникативных задач в различных областях профессиональной и научной деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов				З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 7					
Зачет	72	12	12	56	2
Семестр 8					
Зачет с оценкой, Контрольная работа	72	12	12	56	2
	144	24	24	112	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ПК-1 Знать: Методы оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-2.ПК-1 Уметь: формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение
	ИД-3.ПК-1 Иметь навыки осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: принципы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
	ИД-2.ПК-5 Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
	ИД-3.ПК-5 Иметь навыки: организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 7</b>		68					
Тема 1.	Сфера услуг. Корпоративные стандарты. Работа с клиентами. (ПК-1, ПК-5)	34			6	28	
Тема 2.	Международный этикет. Культура и традиции. (ПК-1, ПК-5)	34			6	28	
<b>Семестр 8</b>		68					
Тема 3.	Планирование и организация процессов. Деловые поездки. (ПК-1, ПК-5)	34			6	28	
Тема 4.	Решение проблем. Эффективная коммуникация. (ПК-1, ПК-5)	34			6	28	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
<b>Текущий контроль (Приложение 4)</b>			
Тема 1-2	Устное сообщение (Приложение 4)	Подготовка устного сообщения по одной из предложенных тем	100 баллов
Тема 3-4	Презентация (Приложение 4)	Подготовка и защита презентации по одной из предложенных тем	100 баллов
<b>Промежуточная аттестация(Приложение 5)</b>			
7 семестр (За)	Билеты для зачета (Приложение 5)	Каждый билет содержит следующие задания: 1. Чтение и краткий пересказ оригинального текста. 2. Ответ на вопрос. 3. Практическое задание.	100 баллов
8 семестр (ЗаО)	Билеты для зачета с оценкой (Приложение 5)	Каждый билет содержит следующие задания: 1. Чтение и письменный перевод оригинального текста. 2. Ответ на вопрос. 3. Практическое задание.	100 баллов

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль.Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Сфера услуг. Корпоративные стандарты. Работа с клиентами. (ПК-1, ПК-5)          Предприятия сферы услуг. Посещение кафе/ ресторана.          Методы взаимодействия с потребителями (гостями, туристами). Взаимоотношения с клиентами и партнерами.          Корпоративные стандарты и их применение в сфере услуг.          Поведение сотрудников в ситуациях делового общения при разработке и реализации туристского продукта.</p>
<p>Тема 2. Международный этикет. Культура и традиции. (ПК-1, ПК-5)          Сопоставление традиций и праздников страны изучаемого языка и разных стран мира.          Взаимопроникновение традиций.          Традиции частной и общественной жизни.          Этика поведения и взаимодействия с туристами и партнерами в рабочих ситуациях (устная и письменная коммуникация).</p>
<p>Тема 3. Планирование и организация процессов. Деловые поездки. (ПК-1, ПК-5)          Планирование, подготовка и организация поездки/командировки.          Современные технологии в планировании туристических и деловых поездок.          Онлайн бронирование, подтверждение, отмена.          Международные поездки/командировки.</p>
<p>Тема 4. Решение проблем. Эффективная коммуникация. (ПК-1, ПК-5)          Возможные трудности в поездке/ командировке и варианты их преодоления.          Проживание в гостинице. Посещение экскурсии.          Изменения в маршруте. Обратная связь.          Устная и письменная коммуникация с гостями (туристами) и партнерами.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Международный этикет. Культура и традиции. (ПК-1, ПК-5)          1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям.          2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 3. Планирование и организация процессов. Деловые поездки. (ПК-1, ПК-5)          1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям.          2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.</p>
<p>Тема 4. Решение проблем. Эффективная коммуникация. (ПК-1, ПК-5)          1. Изучение лексического и грамматического материала темы по рекомендованным учебно-методическим пособиям.          2. Чтение и перевод дополнительной литературы по теме.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Размещается контрольная работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

2. Левина М. С., Самсонова О. Б., Хараузова В. В. Французский язык (А1—А2) [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 383 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/538515>

### **Дополнительная литература:**

2. Ходькова А. П., Аль-Ради М. С. Французский язык. Лексико-грамматические трудности [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 189 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/541277>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

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

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/ экзамену

#### Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

##### 7 семестр

Тема 7. Сфера услуг. Корпоративные стандарты. Работа с клиентами.

Тема 8. Международный этикет. Культура и традиции.

1. Quels sont vos clients? Comment sont vos clients?
2. Parlez de l'histoire d'Ekaterinbourg.
3. Les curiosités d'Ekaterinbourg.
4. Les théâtres d'Ekaterinbourg.
5. Parlez de votre ville natale ou de la ville natale de vos parents ou de vos amis.
6. Les transports à Ekaterinbourg.
7. Quels sont vos endroits préférés d'Ekaterinbourg?
8. Les problèmes liés aux services des clients de votre ville.
9. Les musées de votre ville.
10. Les cafés et les restaurants de votre ville.
11. Présentez quelques villes de votre région.
12. Ekaterinbourg est un centre administratif et économique.
13. Vivre en ville ou à la campagne: les pour et les contre.
14. Quels sont les symboles de Noël à la maison?
15. Quelles sont les traditions pour fêter le Nouvel An?
16. La fête de Noël se diffère-t-elle de celle du Nouvel An?
17. Le 14 juillet, quelle est cette date?
18. Quelle est votre cuisine préférée?
19. Quels plats français connaissez-vous?
20. Avez-vous goûté des plats français? Lesquels?
21. Que propose-t-on au restaurant de luxe?
22. Que proposent les bistrot typiquement?
23. Pourquoi le fast-food a-t-il du succès?
24. Aimez-vous le fast-food?
25. Connaissez-vous des mets d'autres nationalités?
26. Quel anniversaire les Français célèbrent-ils le 14 juillet ?
27. Quel est votre mets favori?
28. Quelle est la différence entre le buffet et le repas au restaurant traditionnel?
29. Pourquoi est-il important de connaître les fêtes traditionnelles?
30. Pourquoi se prépare-t-on à Noël d'avance?

#### Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету с оценкой

##### 8 семестр

Тема 9. Планирование и организация процессов. Деловые поездки.

Тема 10. Решение проблем. Эффективная коммуникация.

1. Êtes-vous amateur de voyages?
2. Selon votre point de vue, pourquoi les gens font-ils des voyages?
3. Combien de temps passez-vous dans les transports par jour?
4. Pourquoi les gens choisissent-ils l'avion comme transport de voyage?
5. Aimez-vous voyager en train?
6. Quels sont les avantages de voyage en train?
7. Quels sont les avantages de voyage en avion?

8. Voudriez-vous partir pour un long voyage en paquebot?
9. Quels problèmes pouvez-vous rencontrer en voyage d'affaires?
10. Pourquoi le voyage en voiture est-il attrayant?
11. A quelle fréquence êtes-vous en voyage d'affaires?
12. Quel est le but de vos voyages d'affaires?
13. Quel est votre voyage le plus réussi?
14. Quelles curiosités peut-on voir en France?
15. Quel tourisme a de plus en plus d'amateurs?
16. Quelles sont les principales destinations touristiques?
17. Quels endroits les plus visités chaque année peut-on nommer?
18. Pourquoi les gens passent-ils leur congé en voyageant?
19. Quel moyen de transport est le plus populaire?
20. Quel type d'activités les Français pratiquent-ils?
21. Quels moyens de transport aimez-vous?
22. Quel est votre problème?
23. Où pouvez-vous acheter un billet d'avion?
24. Comment payez-vous vos billets?
25. Quels sont les moyens de paiement utilisés dans votre pays?
26. On vous a volé votre téléphone. Pouvez-vous le décrire?
27. On vous a volé votre sac. Où allez-vous pour faire une déclaration de vol?
28. Comment payez-vous vos achats?
29. Utilisez-vous les cartes bancaires?
30. Expliquez votre problème.

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/ экзамену

#### Примерные практические задания к зачету

##### 7 семестр

Задание 1. Чтение и краткий пересказ оригинального текста. (ПК-1, ПК-5)

Пример текста

Certaines de ces mesures sont aussi des indicateurs financiers, comme la durée d'un appel en minutes et le nombre de transferts par cas. Vous pouvez les utiliser pour calculer vos coûts de service par contact de service. Gagner le prix du meilleur service au monde ne vous fera pas de bien si les coûts dépassent les revenus.

Le taux de réussite des clients . Un bon service ne signifie pas que vos clients trouvent toujours ce qu'ils veulent. Mais le fait de suivre le nombre de clients ayant trouvé ce qu'ils cherchaient par rapport à ceux pour qui cela n'a pas été le cas peut montrer si vos clients ont les bonnes idées au sujet de vos offres.

Les transferts par cas . Ceci permet de suivre le nombre d'employés de service impliqués dans la résolution d'un problème. Surtout dans le support téléphonique, où une répétition de l'exposition du problème est nécessaire, les clients détestent les redirections. HBR les a identifiées comme l'une des quatre plaintes de service les plus courantes.

Things Gone Wrong (les choses qui ont mal tourné). Le nombre de réclamations/ défaillances par demande client. Il vous aide à identifier les produits, les départements ou le personnel de service qui doivent faire l'objet d'une intervention.

Задание 2. Ответ на вопрос. Quels sont vos clients? Comment sont vos clients? (ПК-1, ПК-5)

Задание 3. Практическое задание. (ПК-1, ПК-5)

#### Complétez la lettre.

Chère Irène,

J'ai bien reçu votre lettre du 23 juillet et je veux vous \_\_\_\_\_ tout de suite. Nous allons partir pour votre conférence dans huit jours.

A bientôt. Cordialement,

Poline.

- a. répondre
- b. parler
- c. entrer
- d. écouter

#### Choisissez la bonne réponse.

Nous \_\_\_\_\_ un rendez-vous avec le directeur.

- a. fixer
- b. fixons
- c. fixent
- d. fixe

#### Choisissez la bonne réponse.

Nous parlons \_\_\_\_\_ chef du secteur de tourisme.

- a. à
- b. du
- c. au
- d. les

**Choisissez la bonne réponse.**

Vous \_\_\_\_\_ des informations au agent de tourisme.

- a. donnons
- b. donnes
- c. donnez
- d. donnent

**Choisissez la bonne réponse.**

Ce \_\_\_\_\_ des clients de notre banque.

- a. est
- b. suis
- c. sont
- d. es

**Choisissez la bonne réponse.**

Nous allons \_\_\_\_\_ supermarché qui est à côté.

- a. de
- b. à
- c. au
- d. aux

**Choisissez la bonne traduction.**

Il prend la parole \_\_\_\_\_ cette réunion.

- a. des
- b. au
- c. à
- d. de

**Choisissez la bonne réponse.**

C' \_\_\_\_\_ une directrice de l'entreprise commerciale.

- a. est
- b. es
- c. suis
- d. sommes

**Choisissez la bonne traduction.**

Un tiers de la production nationale de la France revient à la région parisienne.

- a. Четверть национального производства Франции находится в Парижском регионе.
- b. Парижский регион является главным центром производства во Франции.
- c. Одна треть национального производства Франции приходится на Парижский регион.
- d. Национальное производство во Франции зависит от Парижского региона.

**Choisissez la bonne réponse.**

Les banques françaises sont \_\_\_\_\_ dans le monde.

- a. bâties
- b. bloquées
- c. restées
- d. connues

**Choisissez la bonne réponse.**

Les cinq \_\_\_\_\_ industries de pointe sont restées dynamiques et compétitives en France.

- a. grandes
- b. bonnes
- c. chères
- d. sérieuses

**Choisissez la bonne réponse.**

Il y a 2 440 000 millionnaires (US \$) \_\_\_\_\_ en France en 2013.

- a. partissant
- b. habitant
- c. entrant
- d. étudiant

**Choisissez la bonne traduction.**

Nous vous invitons à faire une promenade virtuelle de notre admirable ville.

- a. Мы готовы Вас встретить в нашем городе.
- b. Мы приглашаем Вас прогуляться по нашему замечательному городу.
- c. Мы приглашаем Вас совершить виртуальную прогулку по нашему прекрасному городу.
- d. Мы предлагаем Вам погулять по нашему городу.

**Choisissez la bonne réponse.**

Au snack je mange un croque-\_\_\_\_\_.

- a. monsieur
- b. amis
- c. chef
- d. jambon

**Choisissez la bonne réponse.**

Je \_\_\_\_\_ vite pour partir en voyage.

- a. nous préparons
- b. me prépare
- c. se préparer
- d. te prépares

## Примерные практические задания к зачету с оценкой

### 8 семестр

Задание 1. Чтение и письменный перевод оригинального текста. (ПК-1, ПК-5)

Пример текста

Il est conseillé avant toute chose d'établir une check-list de tout ce que vous devez faire avant la date du départ. Dès que vous sont confirmées les dates de votre séjour, vous allez pouvoir vous occuper de la partie administrative du voyage.

La toute première chose à vérifier est bien sûr votre passeport ! Vous devez tout d'abord vous assurer qu'il est bien en cours de validité, car en établir un nouveau vous demandera un certain temps. Certaines destinations demandent à ce que le passeport soit même valide 6 mois après le retour, prenez donc ce point en compte dans votre recherche d'informations.

Une fois votre passeport prêt, il est possible que vous ayez besoin d'un visa pour voyager. Selon votre destination, la durée de votre séjour et le type de voyage (missions professionnelles) certaines destinations exigent un visa. Gratuit ou payant, délivrance immédiate à l'arrivée ou à faire en amont à l'ambassade, chaque pays suit ses propres règles. A vous de vous renseigner au moins 2 mois avant le départ, afin de parer à toute éventualité.

Задание 2. Ответ на вопрос. Selon votre point de vue, pourquoi les gens font-ils des voyages? (ПК-1, ПК-5)

Задание 3. Практическое задание. (ПК-1, ПК-5)

**Choisissez la bonne réponse.**

Les Alpes sont le \_\_\_\_\_ des sports d'hiver dotés d'une multitude de stations.

- a. place
- b. village
- c. domaine
- d. stade

**Choisissez la bonne réponse.**

Avant de partir en voyage décidez d'abord du choix de la région et de \_\_\_\_\_.

- a. l'itinéraire
- b. amis
- c. campagne
- d. courrier

**Choisissez la bonne réponse.**

Beaucoup de pays \_\_\_\_\_ ce projet.

- a. investit
- b. investis
- c. investissent
- d. investissons

**Choisissez la bonne réponse.**

Pourquoi l'économie française est-elle principalement une \_\_\_\_\_ de services ?

- a. pays
- b. banque
- c. département
- d. économie

**Choisissez la bonne réponse.**

Je dois envoyer à votre hôtel un \_\_\_\_\_ pour cette chambre?

- a. acompte
- b. billet
- c. document
- d. dossier

**Choisissez la bonne réponse.**

Les Novotel avec un \_\_\_\_\_ supplément accueillent aussi les animaux.

- a. bon
- b. grand
- c. léger
- d. cher

**Choisissez la bonne réponse.**

De temps en temps le personnel de l'hôtel \_\_\_\_\_ des erreurs dans des notes des clients.

- a. fait
- b. font
- c. faisons
- d. faites

**Choisissez la bonne traduction.**

Si vous partez très tôt vous pouvez régler votre note la veille au soir.

- a. Оплачивать счет за отель необходимо в момент отъезда.
- b. При раннем выезде из отеля требуется предварительная оплата накануне.
- c. Если вы уезжаете из отеля очень рано, вы можете оплатить ваш счет накануне вечером.
- d. Если Вы не желаете оплатить счет накануне вечером, Вы можете оплатить его в момент выезда из отеля.

**Choisissez la bonne réponse.**

Le \_\_\_\_\_ de la chambre est 150 euros, toutes taxes comprises.

- a. ordre
- b. déjeuner
- c. prix
- d. lit

**Choisissez la bonne réponse.**

Le tourisme rural est actuellement à la mode non seulement \_\_\_\_\_ les personnes adultes, mais aussi parmi les jeunes.

- a. vers
- b. ou
- c. parmi
- d. contre

**Choisissez la bonne réponse.**

Клиент отказывается от десерта.

- a. Je n'aime pas les légumes.
- b. Non, pas de dessert.
- c. Oh, je veux bien !
- d. Merci beaucoup, mais je n'aime pas le rôti.

**Choisissez la bonne traduction.**

Le Français est souvent présenté d'une manière caricaturale à l'étranger : une \_\_\_\_\_ sous le bras, un camembert dans une main et une bouteille de vin dans l'autre.

- a. pain
- b. croissant
- c. baguette
- d. brioche

**Choisissez la bonne réponse.**

Le tourisme culturel et itinérant a de plus en \_\_\_\_\_ d'amateurs.

- a. plus
- b. moins
- c. très
- d. beaucoup

**Choisissez la bonne réponse.**

Les groupes de \_\_\_\_\_ touristiques les plus importants sont les Allemands, les Anglais, les Néerlandais, les Belges, les Italiens.

- a. sportifs
- b. visiteurs
- c. habitants
- d. participants

**Choisissez la bonne réponse.**

Quelles sont les principales \_\_\_\_\_ touristiques?

- a. destinations
- b. jardins
- c. équipes
- d. plages

**Приложение 6  
к рабочей программе**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНЫ  
на заседании кафедры  
иностранных языков

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ДЛЯ СТУДЕНТОВ  
ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ  
по дисциплине  
Иностранный язык в сфере сервиса и туризма (второй, французский)**

## КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА № 1

### ФРАНЦУЗСКИЙ ЯЗЫК

#### **Содержание**

Требования к выполнению контрольных работ.

Контрольные работы относятся к обязательным точкам, предусмотренным программой по иностранному языку для экономических вузов. Основной грамматический материал распределен по контрольным работам равномерно по мере нарастания сложности. Контрольные работы выполняются письменно. Выполненную контрольную работу следует отправлять на портал до начала сессии.

При положительной оценке контрольные работы защищаются устно во время сессии.

#### **Подготовка к зачету:**

Допуском к зачету является выполненная и защищённая контрольная работа.

На зачете будьте готовы побеседовать с преподавателем по одной из предложенных тем.

**Структура** контрольной работы: контрольная работа представлена одним вариантом, состоящим из семи заданий.

## КОНРОЛЬНАЯ РАБОТА №1

Задание 1. В зависимости от смысла предложения поставьте прилагательное в скобках в соответствующей степени сравнения. Переведите :

1. Cet hôtel est (luxueux) de la ville.
2. (Petit) bruit le réveille !
3. C'est (bon) moment de ma vie.
4. Ta réponse d'aujourd'hui est (bonne) que ta réponse d'hier.
5. L'équipement de cette salle d'études est (moderne).

Задание 2. В зависимости от смысла предложения поставьте наречие в скобках в соответствующей степени сравнения. Переведите :

1. Les amis vous attendent : revenez (vite possible).
2. Anne connaît le français (bien) que moi.
3. Parlez (lentement), je ne vous comprends pas.
4. Mon ami a (beaucoup) de livres français que moi.
5. Il travaille beaucoup : il a (peu) de temps que toi.

Задание 3. Вместо точек поставьте соответствующие указательные местоимения celui, celle, ceux, celle-ci, celle-là

1. Voilà ma mère et voilà ... de Pierre.
2. Aimez-vous le climat de Normandie ? Non, je préfère ... de Provence.
3. Ces produits sont meilleurs que ... de la firme Dixi.
4. Notre directeur est plus compétent que ... de l'entreprise X.
5. Je prends deux photos : ... pour vous et ... pour Lucien.

Задание 4. Поставьте глагол в скобках в Futur simple, Imparfait или Passé composé, в зависимости от смысла предложения. Переведите:

1. Bientôt une exposition (avoir) lieu à l'occasion du bicentenaire de l'Université.
2. Au début des années 50 les Français (reconstruire) le pays.
3. Hier il (rester) au bureau après 7 heures.
4. On (créer) la Banque de France en 1800.
5. En été on (déjeuner) toujours dans le jardin.
6. Je (voir) déjà ce film.
7. Demain je (être) très occupé. Je (avoir) trois rendez-vous professionnels.
8. Il y a deux heures je (se mettre) au travail.

Задание 5. К каждому существительному из правой колонки подберите подходящее определение из левой колонки. Переведите полученные словосочетания.

le diplôme	achetés
la thèse	ouvertes
les portes	connu
les produits	délivré
le savant	soutenu

Задание 6. Прочитайте текст и переведите.

### La France le pays d'accueil des touristes

La France accueille chaque année plus de 70 millions de touristes : c'est la première destination touristique avec les États-Unis. Les groupes de visiteurs les plus importants sont les Allemands, les Anglais, les Néerlandais, les Belges, les Italiens. La situation géographique de la France, ses paysages, son climat modéré, ses domaines maritimes variés, son histoire et son patrimoine culturel expliquent ce grand succès. Les principales destinations touristiques sont :

- Paris, l'Ile-de-France et la vallée de la Loire avec leur richesse artistique, leurs châteaux et leurs parcs d'attractions ;
- la Provence et la Côte d'Azur pour leur climat, les paysages de Cézanne et Van Gogh, leurs villages et une tradition de villégiature luxueuse (Nice, Cannes, Monaco) ;
- le Grand Ouest (Normandie, Bretagne, Vendée) pour la beauté de ses côtes, ses immenses plages et ses sites historiques (plages du Débarquement, Saint-Malo) et artistiques (le Mont-Saint-Michel) ;
- les Alpes pour les sports de neige. Parmi les endroits les plus visités chaque année on peut nommer : Monuments les plus visités : Notre-Dame de Paris (12 millions), Centre Georges-Pompidou (6 millions), Louvre (6 millions), Tour Eiffel (de 5 à 6 millions), Cité des sciences de la Villette (3,5 millions). Parcs d'attractions : Disneyland (13 millions), Futuroscope (3 millions), Astérix (2 millions).

Задание 7. Ответьте на вопросы к тексту.

1. Combien de touristes la France accueille-t-elle chaque année ?
2. Quels sont les groupes de visiteurs les plus importants ?
3. Qu'est-ce qui explique le grand succès du tourisme français ?
4. Quelles sont les principales destinations touristiques ?
5. Quels endroits les plus visités chaque année peut-on nommer ?