

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.10.2023 11:39:30
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65001c5e7d008a25c0ba0055e0c38

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)
Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



М.В. Усынин

«29» мая 2023 г.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ПРОЕКТНЫЙ ПРАКТИКУМ**

Направление подготовки: 45.03.02 Лингвистика
Направленность (профиль) Перевод и переводоведение

Квалификация выпускника Бакалавр
Форма обучения (очная)

Год набора - 2020

Автор-составитель: Василиженко М.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	Ошибка! Закладка не определена.
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	5
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	8
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	15

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Проектный практикум» направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Шифр компетенции	Перечень компетенций (шифр)	Этапы формирования компетенций
1.	ОК-11	готовность к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; способность критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства саморазвития;	<i>1 этап знать:</i> - основные принципы саморазвития;
			<i>2 этап – уметь:</i> - критически оценить свои достоинства и недостатки;
			<i>3 этап – владеть:</i> - готовностью к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; - способностью критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства саморазвития.
2.	ОПК-20	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-лингвистических технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;	<i>1 этап знать:</i> - стандартные задачи профессиональной деятельности; - информационно-лингвистические технологии; - основные требования информационной безопасности;
			<i>2 этап – уметь:</i> - решать стандартные задачи профессиональной деятельности;
			<i>3 этап – владеть:</i> - навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-лингвистических технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.
3.	ПК-7	владение методикой предпереводческого анализа текста, способствующей точному восприятию исходного высказывания;	<i>1 этап знать:</i> - методику предпереводческого анализа текста;
			<i>2 этап – уметь:</i> – определять коммуникативно значимые элементы текста;
			<i>3 этап – владеть:</i> – методикой предпереводческого анализа текста, способствующей точному восприятию исходного высказывания.

4.	ПК-8	владение методикой подготовки к выполнению перевода, включая поиск информации в справочной, специальной литературе и компьютерных сетях;	<i>1 этап знать:</i> - основные моменты подготовки к выполнению перевода;
			<i>2 этап – уметь:</i> – осуществлять поиск информации в справочной, специальной литературе и компьютерных сетях;
			<i>3 этап – владеть:</i> – методикой подготовки к выполнению перевода.
5.	ПК-9	владение основными способами достижения эквивалентности в переводе и способностью применять основные приемы перевода;	<i>1 этап знать:</i> - основные виды переводческой эквивалентности;
			<i>2 этап – уметь:</i> – применять основные способы достижения переводческой эквивалентности;
			<i>3 этап – владеть:</i> – основными способами достижения эквивалентности в переводе.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Шифр компетенции	Показатели оценивания (содержание компетенции)	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	ОК-11	готовность к постоянному само развитию, повышению своей квалификации и мастерства; способность критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства саморазвития;	<i>1 этап знать:</i> - основные принципы саморазвития; <i>2 этап – уметь:</i> - критически оценить свои достоинства и недостатки; <i>3 этап – владеть:</i> - готовностью к постоянному само развитию, повышению своей квалификации и мастерства; - способностью критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и	«отлично» - полное владение информацией о движении World Skills, его создании и истории развития, регламента проведения соревнований, нормативных документов; - отличное знание конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля», критерий оценки конкурсных заданий; - отличная демонстрация самопрезентации на английском языке: без существенных грамматических ошибок, употребление различных конструкций и богатого лексического материала; - отличные навыки работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - отличное выполнение конкурсных

			выбрать средства саморазвития.	ных заданий по компетенции «Администрирование отеля на английском языке»: демонстрация переводческой эквивалентности согласно ситуации, владение способами достижения эквивалентного перевода, отсутствие лексико-грамматических ошибок при переводе.
2.	ОПК-20	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-лингвистических технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;	<i>1 этап знать:</i> - стандартные задачи профессиональной деятельности; - информационно-лингвистические технологии; - основные требования информационной безопасности; <i>2 этап – уметь:</i> - решать стандартные задачи профессиональной деятельности; <i>3 этап – владеть:</i> - навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-лингвистических технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	«хорошо» - полное владение информацией о движении World Skills; - отличное знание конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля»; - хорошая самопрезентация на английском языке: с некоторыми грамматическими ошибками, не влияющими на восприятие речи, употребление лексического материала согласно ситуации; - хорошие навыки работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - хорошее выполнение конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля» на английском языке: демонстрация переводческой эквивалентности согласно ситуации с небольшими замечаниями, владение способами достижения эквивалентного перевода, некоторые лексико-грамматических ошибки при переводе, не влияющие на понимание ситуации. «удовлетворительно» - хорошее владение информацией о движении World Skills, - знание конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля», критерий оценки конкурсных заданий; - наличие грамматических ошибок в самопрезентации на английском языке, иногда влияю-
3.	ПК-7	владение методикой предпереводческого анализа текста, способствующей точному восприятию исходного высказывания	<i>1 этап знать:</i> - методику предпереводческого анализа текста; <i>2 этап – уметь:</i> - определять коммуникативно значимые элементы текста;	- хорошее владение информацией о движении World Skills, - знание конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля», критерий оценки конкурсных заданий; - наличие грамматических ошибок в самопрезентации на английском языке, иногда влияю-

			<i>3 этап – владеть:</i> – методикой пред-переводческого анализа текста, способствующей точному восприятию исходного высказывания.	щих на восприятие речи, употребление лексического материала согласно ситуации; - удовлетворительные навыки работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - удовлетворительное выполнение конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля» на английском языке: не достаточная демонстрация переводческой эквивалентности согласно ситуации, не достаточное владение способами достижения эквивалентного перевода.
4.	ПК-8	владение методикой подготовки к выполнению перевода, включая поиск информации в справочной, специальной литературе и компьютерных сетях;	<i>1 этап знать:</i> - основные моменты подготовки к выполнению перевода;	«неудовлетворительно» - поверхностные знания о движении World Skills и компетенции «Администрирование отеля»; - неумение презентовать себя на английском языке; - не демонстрирует навыки работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - не может выполнить конкурсные задания по компетенции «Администрирование отеля» на английском языке: не демонстрирует переводческую эквивалентность согласно ситуации, не владеет способами достижения эквивалентного перевода.
			<i>2 этап – уметь:</i> – осуществлять поиск информации в справочной, специальной литературе и компьютерных сетях;	
			<i>3 этап – владеть:</i> – методикой подготовки к выполнению перевода.	
5.	ПК-9	владение основными способами достижения эквивалентности в переводе и способностью применять основные приемы перевода;	<i>1 этап знать:</i> - основные виды переводческой эквивалентности;	- не демонстрирует навыки работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - не может выполнить конкурсные задания по компетенции «Администрирование отеля» на английском языке: не демонстрирует переводческую эквивалентность согласно ситуации, не владеет способами достижения эквивалентного перевода.
			<i>2 этап – уметь:</i> – применять основные способы достижения переводческой эквивалентности;	
			<i>3 этап – владеть:</i> – основными способами достижения эквивалентности в переводе.	

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Доклады и презентации по темам

Тема 1. Знакомство с движением World Skills. История его создания и развития.

Задание № 1. Заслушивание докладов и презентаций на темы: Ключевые ценности WSR. Организация чемпионата WS. Технические требования к организации соревнований WSR в Уральском регионе. Регламент чемпионата. Демонстрационный экзамен в формате World Skills. Цели и порядок проведения.

Цель: рассмотреть основные положения, стандарты, ключевые ценности WSR.

Задание № 2. Выделите основные этапы развития движения WS, WSR

Этап (название, хронология)	Основное содержание WS	Основное содержание WSR

Тема 2. Конкурсное задание

Комплект групповых заданий для заполнения проектных документов

Задание №1 Заслушивание докладов и презентаций на тему: «Общие требования охраны труда. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда во время работы. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. Требования охраны труда по окончании работ».

Цель – проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования, применять полученные знания на практике.

Задание №2 Выберите тему проекта и заполните следующие проектные документы в соответствии с содержанием учебного занятия.

Спецификация стандарта Worldskills

Раздел	Сведения о спецификации
Организация работы и самоуправление	
Забота о госте и навыки межличностного общения	
Процедура бронирования	
Заселение	
Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	
Продажи услуг	
Управление жалобами	
Процедура выселения	

Тема 3. Спецификация стандарта компетенции «Администрирование отеля». Охрана труда.

Задание №1 Заслушивание докладов и презентаций на тему: «Общие требования охраны труда. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда во время рабо-

ты. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. Требования охраны труда по окончании работ».

Цель: рассмотреть основные требования охраны труда, проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования, применять полученные знания на практике.

Задание №2 Заполните следующие проектные документы в соответствии с темой урока и содержанием учебного занятия.

Общие сведения о спецификации стандартов WorldSkills (WSSS) Специфика оценки компетенции «Администрирование отеля»

Материалы и оборудование	Инфраструктурный лист	Тулбокс	Материалы и оборудование, запрещенное на площадке

Тема 5. Телефонные переговоры, бронирование по телефону.

Задание № 1. Заслушивание докладов и презентаций на тему: «Услуги отеля».

Цель: рассмотреть основные услуги отелей.

Темы:

1. Услуги отелей все включено
2. Услуги отелей 5 звезд, 4 звезды.
3. Услуги отелей эконом класса.
4. Услуги частных отелей (ночлег и завтрак), мотелей.

Задание № 2.

1. Перечислите основные типы гостиниц и определите услуги, предоставляемые данным отелем.

2. Заполните таблицу.

Тип гостиницы	Размер	Местоположение	Обслуживание	Цена	Потребитель	Условия	Управление
1.							
2.							
3.							

Тема 6. Бронирование.

Заслушивание докладов и презентаций на темы: «Системы бронирования отелей».

Цель: рассмотреть основные системы бронирования.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заслушивание докладов и презентаций на заданные темы:

1. Agoda.
2. booking.com
3. Hotels.com
4. Ozon.travel
5. Ostrovok.ru
6. Elvoline.com
7. Amoma.com
8. Skoosh.com
9. hotelopia

10. Splendia.com

11. Prestigia

Тема 13. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

Заслушивание докладов и презентаций на темы: «Телефонные переговоры: общие правила и частные случаи. Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса. Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса».

Цель: рассмотреть основные элементы и документационное обеспечение коммуникаций по телефону в отеле, бронирования и заселения.

Тема 17. Туристическая информация

Заслушивание докладов и презентаций на темы: «Туристическая информация: понятие и виды. Туристическая информация в деятельности отеля».

Цель: рассмотреть варианты применения туристической информации в отеле.

Темы:

1. Туристическая информация: понятие и виды.
2. Туристическая информация в деятельности отеля.
3. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Тема 18. Разработка VIP-тура

Заслушивание докладов и презентаций на темы: «Понятие и виды туров. VIP-тур и его особенности. Разработка VIP-тура».

Цель: рассмотреть особенности разработки VIP-туров для отелей.

Темы:

1. Понятие и виды туров.
2. VIP-тур и его особенности.
3. Разработка VIP-тура.
4. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Тема 19. Кассовые операции

Заслушивание докладов и презентаций на темы: «Понятие и виды кассовых операций в отеле. Документационное обеспечение кассовых операций в отеле».

Цель: рассмотреть основные виды кассовых операций в отеле.

Темы:

1. Понятие и виды кассовых операций в отеле.
2. Документационное обеспечение кассовых операций в отеле.
3. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Тема 20. Процедура выселения гостей

Заслушивание докладов и презентаций на тему: «Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса».

Цель: рассмотреть процедуру выселения гостей.

Темы:

1. Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса.
2. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Практические задания

Тема 4. Требования к внешнему виду участника. Самопрезентация

Задание №1. Просмотреть конкурсные задания по адресу <http://forum.worldskills.ru>.

ХОД ЗАНЯТИЯ: просмотреть выступления участников демоэкзамена по адресу <http://forum.worldskills.ru>.

Определить:

1. Сущность и признаки команды.
2. Название команды.
3. Ключевые факторы успеха проекта и команды. Личностные качества и практический опыт участников команды.
4. Распределение ролей в проекте. Функциональные обязанности членов команды.

Задание №2. Основные требования к внешнему виду участников демонстрационного экзамена в формате WorldSkills. Составление презентации о себе на английском языке

Цель: рассмотреть основные требования к униформе.

Тема 5. Телефонные переговоры, бронирование по телефону.

Задание № 1. Предоставление информации гостям об услугах отеля. Работа с сайтами гостиниц.

Разыграть ситуации на английском языке:

1. Разговор по телефону – представитель компании задает администратору вопросы про отель (месторасположение и дополнительные услуги, которые предоставляются бесплатно) и просит предоставить адрес электронной почты отеля для отправки заявки на бронирование номера.
2. Разговор по телефону – запрос: необходимо забронировать стол на четверых взрослых и одного ребенка (не гости отеля) в ресторане этим вечером на 21.00 (информация о типе меню, цены, специальные предложения дня и время работы)

Задание № 2

Комплект заданий для подготовки материалов по теме

Заполнить таблицу на английском языке

Администратор отвечает на звонок (приветствует, говорит название отеля, представляется)
Спрашивает имя гост
Сообщает, где находится отель
Называет бесплатные и дополнительные услуги отеля
Рассказывает о ценовой политике и категории номеров
Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле
Спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь
Благодарит за звонок и заканчивает разговор

Тема 6. Бронирование

Задание № 1.

Разыграть ситуации на английском языке:

1. Разговор по телефону – запрос бронирования. Бронирование от компании. Секретарь просит забронировать проживание для руководителя компании и его супруги, у которых несколько дней назад состоялась серебряная свадьба. Предложить варианты размещения.

Задание № 2. Заполнить таблицу на английском языке

Комплект заданий для подготовки материалов по теме

Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется)
Уточняет имя гостя
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей
Уточняет, будут ли у гостя особые пожелания
Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
Предлагает варианты на интересующие даты
Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (BB, HB, FB)
Называет общую стоимость проживания
Уточняет, хотят ли забронировать номер
Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
Спрашивает гостя, желает ли он прогарантировать бронирование
Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
Спрашивает, может ли он чем-то помочь
Благодарит за звонок\выбор отеля и заканчивает разговор

Задание № 3. Заполнение формы бронирования. Работа с программным обеспечением для совершения бронирования.

Цель: осуществить бронирование номерного фонда в зависимости от запроса

ХОД ЗАНЯТИЯ: разыграть ситуации на английском языке:

1. Разговор по телефону – гость звонит и подбирает размещение на 4 человек (бюджет ограничен). Аргументировано убедить, что это лучший вариант данного ценового сегмента.

Задание № 4. Заполнить таблицу на английском языке

Комплект заданий для подготовки материалов по теме

Администратор приветствует гостя (доброе утро/день/ночь, название отеля, представляется, чем могу помочь?)
Спрашивает имя гостя
Сообщает, где находится отель
Называет бесплатные и дополнительные услуги отеля
Рассказывает о ценовой политике и категории номер
Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле
Спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь
Благодарит за звонок и заканчивает разговор

Индивидуальные задания

Тема 13. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение (на английском языке)

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

1. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в Краснодаре. Выбирает между отелем, в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что, если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле.

3. Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.
4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

Тема 15. Помощь гостям во время их пребывания (на английском языке)

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.
2. Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино.
3. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.
4. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.
5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.

Тема 16. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле (на английском языке)

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

1. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.
2. Звонок из города. Звонящий, представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.
3. Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору.
4. Гость на ресепшн в панике, его обокрали у входа в гостиницу.
5. Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.
6. Пожарная тревога в отеле.

Тема 17. Туристическая информация (на английском языке)

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города Краснодар можно посетить.
2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.
3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

Тема 19. Кассовые операции (на английском языке)

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

1. Передача утренней смены коллеге.
2. Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день.

Тема 20. Процедура выселения гостей (на английском языке)

3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался мини баром и сломал мебель в номере.

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

1. Процедура выселения, наличные, гость пользовался мини баром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

2. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

Письменные задания

Тема 14. Деловая переписка, ответ на жалобы гостей (на английском языке)

1. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

Тема 18. Разработка ВИП-тура (на английском языке)

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации.

1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

2. Разработайте ВИП-тур для одного из отелей Челябинска.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к дифференцированному зачёту

3 семестр

1. История возникновения движения WS. Движение WS в России. Цель и задачи движения. Ключевые ценности WSR.

2. Организация чемпионата WS.

3. Технические требования к организации соревнований WSR в Уральском регионе.

4. Регламент чемпионата.

5. Демонстрационный экзамен в формате World Skills. Цели и порядок проведения. Права и обязанности участников чемпионата WS.

6. Эксперты, права и обязанности. Главный эксперт, права и обязанности. Жюри, права и обязанности.

7. Организация соревновательной части чемпионата. Техническое описание. Инфраструктурный лист. Кодекс этики. Ценности и принципы.

8. Определение содержания конкурсного задания по компетенции «Администрирование отеля». Структура конкурсного задания. Оценка. Критерии оценки. Решение спорных вопросов при проведении чемпионата в формате World Skills.

9. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда во время работы. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. Требования охраны труда по окончании работ.

10. Требования к внешнему виду участников демонстрационного экзамена в формате WorldSkills.

4 семестр

1. Телефонные переговоры: общие правила и частные случаи.

- са.
2. Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса.
 3. Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса.
 4. Деловая переписка отеля: понятия и виды.
 5. Правила ведения деловой переписки.
 6. Жалобы гостей: причины возникновения.
 7. Методы работы с жалобами гостей.
 8. Понятие и виды коммуникаций с гостями.
 9. Дополнительные услуги отеля.
 10. Функциональная структура отеля.
 11. Должностные обязанности персонала.
 12. Потребительские риски гостей отеля: понятие и виды.
 13. Типичные экстраординарные ситуации в отеле.
- Методы работы с потребительскими рисками

5 семестр

1. Туристическая информация: понятие и виды.
2. Туристическая информация в деятельности отеля.
3. Понятие и виды туров.
4. ВИП-тур и его особенности.
5. Разработка ВИП-тура.

6 семестр

1. Понятие и виды кассовых операций в отеле.
2. Документационное обеспечение кассовых операций в отеле.
3. Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Критерии оценивания докладов и презентаций

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	оценка «отлично» выставляется студенту, если доклад соответствует теме, тема раскрыта полно и глубоко, прослеживается логичность, связность и доказательность, доклад сопровождается презентацией, которая соответствует всем требованиям к составлению презентаций, время доклада не превышает 4-5 минут, студент может ответить на дополнительные вопросы по теме.
«хорошо»	оценка «хорошо» выставляется студенту, если доклад соответствует теме, тема раскрыта достаточно полно, прослеживается логичность, связность и доказательность, доклад сопровождается презентацией, однако презентация не совсем отвечает требованиям, время доклада не укладывается в рамки 4-5 минут, студент может ответить на дополнительные во-

	просы по теме.
«удовлетворительно»	оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется студенту, если доклад соответствует теме, тема раскрыта неполно, не всегда прослеживается логичность, связность и доказательность, доклад сопровождается презентацией, однако презентация не совсем отвечает требованиям, время доклада не укладывается в рамки 4-5 минут, студент затрудняется отвечать на дополнительные вопросы по теме.
«неудовлетворительно»	оценка <i>«неудовлетворительно»</i> выставляется студенту, если доклад не соответствует теме, отсутствует логика доклада, речь либо не сопровождается презентацией, либо презентация не отвечает требованиям, время доклада не укладывается в рамки 4-5 минут, студент не может ответить на дополнительные вопросы по теме.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Критерии оценивания практических заданий

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	оценка <i>«отлично»</i> выставляется студенту, если студент быстро решает стандартную задачу профессиональной деятельности, ведёт диалог на английском языке без затруднений, демонстрируя способы достижения эквивалентности перевода.
«хорошо»	оценка <i>«хорошо»</i> выставляется студенту, если студент быстро решает стандартную задачу профессиональной деятельности, ведёт диалог на английском языке с некоторыми лексико-грамматическими ошибками, не влияющими на восприятие ситуации, в целом демонстрирует способы достижения эквивалентности перевода.
«удовлетворительно»	оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется студенту, если он решает стандартную задачу профессиональной деятельности с некоторыми затруднениями, ведёт диалог на английском языке, допуская некоторые лексико-грамматические ошибки, иногда влияющие на восприятие ситуации, в целом применяет способы достижения эквивалентности перевода.
«неудовлетворительно»	оценка <i>«неудовлетворительно»</i> выставляется студенту, если он решает стандартную задачу профессиональной деятельности с некоторыми затруднениями, однако не может вести диалог на английском языке, допуская значительные лексико-грамматические ошибки, влияющие на восприятие ситуации, не показывает знание способов эквивалентного перевода.

Критерии оценивания индивидуальных заданий

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	оценка <i>«отлично»</i> выставляется студенту, если студент быстро решает нестандартную задачу профессиональной деятельности, ведёт диалог на английском языке без затруднений, демонстрируя способы достижения эквивалентности перевода.
«хорошо»	оценка <i>«хорошо»</i> выставляется студенту, если студент быстро решает нестандартную задачу профессиональной деятельности, ведёт диалог на английском языке с некоторыми лексико-грамматическими ошибками, не влияющими на восприятие ситуации, в целом демонстрирует способы достижения эквивалентности перевода.
«удовлетворительно»	оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется студенту, если он решает нестандартную задачу профессиональной деятельности с некоторыми затруднениями, ведёт диалог на английском языке, допуская некоторые лексико-грамматические ошибки, иногда влияющие на восприятие ситуации, в целом применяет способы достижения эквивалентности перевода.
«неудовлетворительно»	оценка <i>«неудовлетворительно»</i> выставляется студенту, если он не может решить нестандартную задачу профессиональной деятельности, не может вести диалог на английском языке, допуская значительные лексико-грамматические ошибки, влияющие на восприятие ситуации, не показывает знание способов эквивалентного перевода.

Критерии оценивания письменных заданий

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	оценка <i>«отлично»</i> выставляется студенту, если студент выполнил письменное задание на английском языке, решив стандартную задачу профессиональной деятельности, продемонстрировал владение методикой переводческого анализа текста, способствующей точному восприятию исходного высказывания, применил способы достижения эквивалентности перевода. Студент отлично владеет лексическим материалом, принятым в сфере делового общения, владеет грамматическими навыками; содержание изложенного соответствует коммуникативной задаче в сфере делового общения; отлично владеет глоссарием; студент демонстрирует высокий уровень сформированности общекультурных, общепрофессиональных компетенций и компетенций в письменной речи.
«хорошо»	оценка <i>«хорошо»</i> выставляется студенту, если студент выполнил письменное задание на английском языке, решив стандартную задачу профессиональной деятельности с некоторыми замечаниями, продемонстрировал владение методикой переводческого анализа текста, способствующей восприятию исходного высказывания с некоторыми неточно-

	стями, применил некоторые способы достижения эквивалентности перевода. Студент хорошо владеет лексическим материалом, принятым в сфере делового общения; содержание изложенного не полностью соответствует коммуникативной задаче в сфере делового общения; хорошо владеет глоссарием; студент демонстрирует хороший уровень сформированности общекультурных, общепрофессиональных компетенций и компетенций в письменной речи.
«удовлетворительно»	оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент выполнил письменное задание на английском языке, в целом решив стандартную задачу профессиональной деятельности, слабо продемонстрировал владение методикой переводческого анализа текста, способствующей восприятию исходного высказывания, не всегда достигая эквивалентности перевода. Студент удовлетворительно владеет глоссарием, не уверенно излагает мысли в письменном виде; содержание изложенного не полностью соответствует коммуникативной задаче в сфере делового общения; студент демонстрирует пороговый уровень сформированности общекультурных, общепрофессиональных компетенций и компетенций в письменной речи.
«неудовлетворительно»	оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не выполнил письменное задание на английском языке, не сумев решив стандартную задачу профессиональной деятельности, не продемонстрировал владение методикой переводческого анализа текста, способствующей восприятию исходного высказывания, не достиг эквивалентности перевода. Студент не знает глоссария, не ориентируется в материале, допускает много ошибок.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Критерии оценивания на зачёте

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	«отлично» - полное владение информацией о движении World Skills, его создании и истории развития, регламента проведения соревнований, нормативных документов; - отличное знание конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля», критерий оценки конкурсных заданий; - отличная демонстрация самопрезентации на английском языке: без существенных грамматических ошибок, употребление различных конструкций и богатого лексического материала; - отличные навыки работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - отличное выполнение конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля на английском языке»: демонстрация переводческой эквивалентности согласно ситуации,

	владение способами достижения эквивалентного перевода, отсутствие лексико-грамматических ошибок при переводе.
«хорошо»	«хорошо» - полное владение информацией о движении World Skills; - отличное знание конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля»; - хорошая самопрезентация на английском языке: с некоторыми грамматическими ошибками, не влияющими на восприятие речи, употребление лексического материала согласно ситуации; - хорошие навыки работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - хорошее выполнение конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля» на английском языке: демонстрация переводческой эквивалентности согласно ситуации с небольшими замечаниями, владение способами достижения эквивалентного перевода, некоторые лексико-грамматических ошибки при переводе, не влияющие на понимание ситуации.
«удовлетворительно»	«удовлетворительно» - хорошее владение информацией о движении World Skills, - знание конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля», критерий оценки конкурсных заданий; - наличие грамматических ошибок в самопрезентации на английском языке, иногда влияющих на восприятие речи, употребление лексического материала согласно ситуации; - удовлетворительные навыки работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - удовлетворительное выполнение конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля» на английском языке: не достаточная демонстрация переводческой эквивалентности согласно ситуации, не достаточное владение способами достижения эквивалентного перевода.
«неудовлетворительно»	«неудовлетворительно» - поверхностные знания о движении World Skills и компетенции «Администрирование отеля»; - неумение презентовать себя на английском языке; - не демонстрирует навыки работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - не может выполнить конкурсные задания по компетенции «Администрирование отеля» на английском языке: не демонстрирует переводческую эквивалентность согласно ситуации, не владеет способами достижения эквивалентного перевода.