

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.10.2023 16:30:11  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c5ce7bb8a25cbbabb55e6c58

**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 ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ  
УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СФЕРЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 45.03.02 Лингвистика

Направленность (профиль): Перевод и международные бизнес-коммуникации

Квалификация выпускника: Бакалавр

Год набора – 2022

Автор-составитель: Михайлова М.М.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	7
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 .....	12
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	16

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

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология в сфере бизнес-коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации
	УК-5.2. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм; воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте
	УК-5.3. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК-8.1. Знает классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, способы действий в чрезвычайных ситуациях;
	УК-8.2. Умеет создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях, оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению
	УК-8.3. Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности

УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-10.1. Знает базовые принципы функционирования экономики; оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики
	УК-10.2. Умеет использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели
	УК-10.3. Владеет финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски
УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-11.1. Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним
	УК-11.2. Умеет организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе
	УК-11.3. Владеет правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности
ПК-2 Способен моделировать возможные ситуации общения между представителями различных культур и социумов	ПК-2.1. Осуществляет профессиональную коммуникацию с заказчиком; способен распознать невербальные средства общения, принятые в иноязычных культурах.
	ПК-2.2. Использует формулы речевого этикета, соответствующие коммуникативной ситуации; использует принятые нормы поведения и национального этикета.
	ПК-2.3. Применяет знания культурно-коммуникативных особенностей, позволяющих преодолеть влияние стереотипов во время контакта с представителями различных культур.
ПК-3 Способен осуществлять устный последовательный перевод с английского на русский и с русского на английский языки	ПК-3.1. Определяет стратегию перевода в соответствии с особенностями коммуникации и целью перевода, сохраняя коммуникативную цель и стилистику исходного сообщения, применяет переводческую скоропись.
	ПК-3.2. Применяет навыки публичных выступлений, используя коммуникативные техники, принятые в родной и иноязычных культурах.
	ПК-3.3. Быстро переходит с одного языка на другой.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-3.1. - типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия;</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-3.2. - действовать в духе сотрудничества; - принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; - проявлять уважение к мнению и культуре</p>

			<p>других;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды;</li> </ul> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-3.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия;</li> <li>- методами оценки своих действий, планирования и управления временем.</li> </ul>
2.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-4.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках;</li> <li>- требования к деловой устной и письменной коммуникации;</li> </ul> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-4.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;</li> </ul> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-4.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.</li> </ul>
3.	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-5.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные категории философии, законы исторического развития;</li> <li>- основы межкультурной коммуникации;</li> </ul> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-5.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;</li> <li>- воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте;</li> </ul> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-5.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры;</li> <li>- способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.</li> </ul>
4.	УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-8.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного</li> </ul>

		условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<p>происхождения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- причины, признаки и последствия опасностей, способы действий в чрезвычайных ситуациях;</li> </ul> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-8.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества;</li> <li>- оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях, оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению;</li> </ul> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-8.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности.</li> </ul>
5.	УК-10	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-10.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовые принципы функционирования экономики;</li> <li>- оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики;</li> </ul> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-10.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели;</li> </ul> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-10.3. - финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски.</p>
6.	УК-11	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-11.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним</li> </ul> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-11.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе</li> </ul> <p><i>3 Этап - Владеть:</i> УК-11.3.</p>

			- правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности
7.	ПК-2	Способен моделировать возможные ситуации общения между представителями различных культур и социумов	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-2.1. - способы профессиональной коммуникации с заказчиком; - основы невербальных средств общения принятые в иноязычных культурах;
	<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-2.2. - использовать формулы речевого этикета, соответствующие коммуникативной ситуации; - использовать принятые нормы поведения и национального этикета;		
	<i>3 Этап – Владеть:</i> ПК-2.3. - навыками применения знаний культурно-коммуникативных особенностей, позволяющих преодолеть влияние стереотипов во время контакта с представителями различных культур.		
8.	ПК-3	Способен осуществлять устный последовательный перевод с английского на русский и с русского на английский языки	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-3.1. - стратегию перевода в соответствии с особенностями коммуникации и целью перевода, сохраняя коммуникативную цель и стилистику исходного сообщения; - применяет переводческую скоропись;
	<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-3.2. - применять навыки публичных выступлений, используя коммуникативные техники, принятые в родной и иноязычных культурах;		
	<i>3 Этап – Владеть:</i> ПК-3.3. - навыками быстрого перехода с одного языка на другой.		

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

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>1 Этап - Знать:</i> УК-3.1. - типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; <i>2 Этап - Уметь:</i> УК-3.2.	<b>Зачет</b> «ЗАЧТЕНО»: Хорошее знание программного материала, грамотно формулирует основные дефиниции,

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- действовать в духе сотрудничества;</li> <li>- принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации;</li> <li>- проявлять уважение к мнению и культуре других;</li> <li>- применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды;</li> </ul>	<p>ориентируется в терминах, делает точные и обоснованные выводы, иллюстрирует теоретический материал примерами, показывает знание научной литературы по теме, полно и точно отвечает на дополнительные вопросы.</p> <p>«НЕ ЗАЧТЕНО»: Незнание значительной части программного материала, не способен объяснить языковые законы и закономерности, не знает основных лингвистических терминов и определений, не может проиллюстрировать теоретический материал примерами, не читал литературу по теме, не владеет научным стилем изложения материала, не может ответить на дополнительные вопросы по теме.</p>
			<p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-3.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия;</li> <li>- методами оценки своих действий, планирования и управления временем.</li> </ul>	
2.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-4.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках;</li> <li>- требования к деловой устной и письменной коммуникации;</li> </ul> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-4.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию;</li> </ul> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-4.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.</li> </ul>	<p>Оценка «ОТЛИЧНО»: 1. Глубокое и прочное усвоение программного материала. 2. Логически корректный и обоснованный ответ на вопросы. 3. Свободное владение концептуально-понятийным аппаратом. 4. Точность и</p>
3.	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-5.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные категории философии, законы исторического развития;</li> <li>- основы межкультурной коммуникации;</li> </ul> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-5.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать</li> </ul>	

			<p>взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;</p> <p>- воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте;</p>	<p>обоснованность выводов.</p> <p>6. Полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка «ХОРОШО»:</p> <p>1. Хорошее знание программного материала.</p> <p>2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы.</p> <p>3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, хронологии.</p> <p>4. Недостаточно свободное владение основными методами анализа.</p> <p>5. Точность и обоснованность выводов.</p> <p>6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.</p>
			<p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-5.3.</p> <p>- навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры;</p> <p>- способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.</p>	<p>Оценка «ХОРОШО»:</p> <p>1. Хорошее знание программного материала.</p> <p>2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы.</p> <p>3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, хронологии.</p> <p>4. Недостаточно свободное владение основными методами анализа.</p> <p>5. Точность и обоснованность выводов.</p> <p>6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.</p>
4	УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-8.1.</p> <p>- классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения;</p> <p>- причины, признаки и последствия опасностей, способы действий в чрезвычайных ситуациях;</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-8.2.</p> <p>- создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества;</p> <p>- оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях, оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению;</p> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-8.3.</p> <p>- методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций;</p> <p>- навыками поддержания</p>	<p>Оценка «ХОРОШО»:</p> <p>1. Хорошее знание программного материала.</p> <p>2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы.</p> <p>3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, хронологии.</p> <p>4. Недостаточно свободное владение основными методами анализа.</p> <p>5. Точность и обоснованность выводов.</p> <p>6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:</p> <p>1. Поверхностное усвоение программного материала.</p> <p>2. Недостаточно полное изложение теоретических вопросов экзаменационного билета.</p> <p>3. Затруднение в приведении примеров.</p> <p>4. Наличие неточностей в употреблении терминов.</p> <p>5. Неумение четко</p>

			безопасных условий жизнедеятельности.	сформулировать выводы.
5.	УК-10	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-10.1. - базовые принципы функционирования экономики; - оценивает цели и механизмы государственной социально-экономической политики и ее влияния на субъекты экономики;</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-10.2. - использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели;</p> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> УК-10.3. - финансовыми инструментами для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски.</p>	<p>6. Неточные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:</p> <p>1. Незнание значительной части программного материала. 2. Неспособность объяснить категории. 3. Неумение выделить главное и сделать обобщения. 4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.</p>
6.	УК-11	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	<p><i>1 Этап - Знать:</i> УК-11.1. - действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> УК-11.2. - организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе</p> <p><i>3 Этап - Владеть:</i> УК-11.3. - правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной</p>	

			деятельности
7.	ПК-2	Способен моделировать возможные ситуации общения между представителями различных культур и социумов	<p><i>1 Этап - Знать:</i> ПК-2.1. - способы профессиональной коммуникации с заказчиком; - основы невербальных средств общения принятые в иноязычных культурах;</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-2.2. - использовать формулы речевого этикета, соответствующие коммуникативной ситуации; - использовать принятые нормы поведения и национального этикета;</p> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> ПК-2.3. - навыками применения знаний культурно-коммуникативных особенностей, позволяющих преодолеть влияние стереотипов во время контакта с представителями различных культур.</p>
8.	ПК-3	Способен осуществлять устный последовательный перевод с английского на русский и с русского на английский языки	<p><i>1 Этап - Знать:</i> ПК-3.1. - стратегию перевода в соответствии с особенностями коммуникации и целью перевода, сохраняя коммуникативную цель и стилистику исходного сообщения; - применяет переводческую скоропись;</p> <p><i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-3.2. - применять навыки публичных выступлений, используя коммуникативные техники, принятые в родной и иноязычных культурах;</p> <p><i>3 Этап – Владеть:</i> ПК-3.3. - навыками быстрого перехода с одного языка на другой.</p>

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

**1 ЭТАП – ЗНАТЬ**

**Устный опрос по темам:**

- Тема 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону
- Тема 2. Переговорный процесс как технология урегулирования конфликтов
- Тема 3. Виды бронирования
- Тема 4. Деловая переписка
- Тема 5. Заселение гостей
- Тема 6. Помощь гостям во время их пребывания
- Тема 7. Туристическая информация
- Тема 8. Разработка ВИП-тура.
- Тема 9. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.
- Тема 10. Кассовые операции
- Тема 11. Жалобы гостей. Процедура выселения гостей

**2 ЭТАП – УМЕТЬ**

**Практическое занятие № 1**

**Задание № 1.** Заполнение формы бронирования. Работа с программным обеспечением для совершения бронирования.

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 (ВВ, НВ, 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

### Практическое занятие № 2

**Задание № 1.** Заслушивание докладов и презентаций на темы: «Деловая переписка отеля: понятия и виды. Правила ведения деловой переписки. Жалобы гостей: причины возникновения. Методы работы с жалобами гостей. Документационное обеспечение процесса».

**Задание № 2.**

1. 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.

**Задание № 3**

1. Письменный ответ (на английском языке) на жалобу постоянного гостя. В номере было холодно. В день отъезда гость получил пищевое отравление каким-то несвежим блюдом на завтрак.

**Задание № 4.**

1. Письменный ответ (на английском языке) на жалобу гостя. В день отъезда гость получил пищевое отравление каким-то несвежим блюдом на завтрак.

### Практическое занятие № 3

**Задание № 1.** Заслушивание докладов и презентаций на темы: Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса. Правила заселения гостей в гостиницу. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

**Задание № 2.** Разыграть ситуации на английском языке:

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

**Задание № 3.** Разыграть ситуации на английском языке.

Приветствует гостя (добрый день/утро/ночь чем могу помочь?)
Спрашивает паспорт
Подтверждает детали бронирования
Проверяет свободен ли номер и чистоту номера
Просит гостя заполнить форму и подписать
Спрашивает может ли сделать копию паспорта
Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы)
Возвращает паспорт
Уточняет у гостя, будет ли гарантировать доп. расходы
Отдает гостю ключ
Информирует о месторасположении комнаты
Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана
Информирует о других услугах отеля
Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки ( или

номер ресепшн)
Спрашивает нужна ли помощь с багажом (с поисками багажа/когда доставить в номер)
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
Желает хорошего дня\приятного проживания

**Задание № 4.**

Примите, обоснуйте и оформите решение с учетом специфики процесса и ситуации. Разыграйте ситуации на английском языке.

1. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном из гостей отеля.

**3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ**

**Вопросы к зачёту**

Задание 1. Составьте технологический цикл обслуживания гостей:

Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса

---



---



---

Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса

---



---



---

Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса.

---



---



---

Задание 2. Перечислите основные правила:

Телефонные переговоры:

---



---

Поведение в чрезвычайных Техника безопасности. ситуациях

---



---

Задание 3. Составьте 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.

---



---

Задание 4. Подготовьте диалог на английском языке по данной ситуации: 1. 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.

---

---

---

---

---

### **Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине**

1. Телефонные переговоры: общие правила и частные случаи.
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. Техника безопасности. Поведение в чрезвычайных ситуациях.
13. Типичные экстраординарные ситуации в отеле.
14. Методы работы с потребительскими рисками.
15. Туристическая информация: понятие и виды.
16. Туристическая информация в деятельности отеля.
17. Понятие и виды туров.
18. ВИП-тур и его особенности.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Телефонные переговоры: общие правила и частные случаи.
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. Техника безопасности. Поведение в чрезвычайных ситуациях.
13. Типичные экстраординарные ситуации в отеле.
14. Методы работы с потребительскими рисками.
15. Туристическая информация: понятие и виды.
16. Туристическая информация в деятельности отеля.
17. Понятие и виды туров.
18. ВИП-тур и его особенности.

**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 работы при устном ответе/докладе*

<b>Оценка</b>	<b>Правильность (ошибочность) выполнения задания</b>
«отлично»	Устный ответ представлен достаточно полно. Раскрыты основные положения теоретического вопроса, приведены 2 -3 примера из практики.
«хорошо»	Устный ответ представлен достаточно полно. Раскрыты основные положения теоретического вопроса, приведен 1 пример из практики.
«удовлетворительно»	Устный ответ представлен недостаточно полно, односложно. Не раскрыты основные положения теоретического вопроса, отсутствуют примеры из практики.
«неудовлетворительно»	В устном ответе присутствуют грубые теоретические ошибки. Не представлены основные положения вопросов, отсутствуют примеры из практики.

**2 ЭТАП – УМЕТЬ**

*Критерии оценивания практических заданий:*

<b>Оценка</b>	<b>Правильность (ошибочность) выполнения задания</b>
«отлично»	оценка «отлично» выставляется студенту, если студент выполнил все практические задания без замечаний;
«хорошо»	оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил все практические задания с небольшими замечаниями;
«удовлетворительно»	оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил все, или большую часть практических заданий с небольшими ошибками;
«неудовлетворительно»	оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил практические задания, либо выполнил с большим количеством недочётов.

оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент выполнил все практические задания без замечаний;

оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студент выполнил практические задания, либо выполнил с большим количеством недочётов.

*Критерии оценивания презентаций*

	<b>Параметры оценивания презентации</b>	<b>Выставляемая оценка (балл) от 1 до 3</b>
	Связь презентации с темой, соответствие содержанию темы	
	Графическая информация (иллюстрации, снимки экрана, графики, таблицы, диаграммы и т.д.)	
	Полнота изложения темы	
	Выводы и заключения в презентации	
<b>Итого баллов:</b>		

На каждый представленный параметр заполняется таблица оценивания, где по каждому из критериев присваиваются баллы от 1 до 3, что соответствует определённым уровням развития компетентности: 1 балл – это низкий уровень; 2 балла – это средний уровень; 3 балла – высокий уровень. Определение уровня компетентности:

<b>Количество набранных баллов за представленную презентацию</b>	<b>Уровни</b>	<b>Оценка</b>
от 12 до 15	Высокий уровень	отлично
от 8 до 11	Средний уровень	хорошо
от 5 до 8	Низкий уровень	удовлетворительно
до 5	-	неудовлетворительно

**3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ**

*Критерии оценивания знаний на зачете*

<b>Оценка</b>	<b>Правильность (ошибочность) выполнения задания</b>
«ЗАЧТЕНО»	Хорошее знание программного материала, грамотно формулирует основные дефиниции, ориентируется в терминах, делает точные и обоснованные выводы, иллюстрирует теоретический материал примерами, показывает знание научной литературы по теме, полно и точно отвечает на дополнительные вопросы.
«НЕ ЗАЧТЕНО»	Незнание значительной части программного материала, не способен объяснить языковые законы и закономерности, не знает основных лингвистических терминов и определений, не может проиллюстрировать теоретический материал примерами, не читал литературу по теме, не владеет научным стилем изложения материала, не может ответить на дополнительные вопросы по теме.

*Критерии оценивания знаний на экзамене*

Оценка «ОТЛИЧНО»:

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала.
2. Логически корректный и обоснованный ответ на вопросы.
3. Свободное владение концептуально-понятийным аппаратом.
4. Точность и обоснованность выводов.
6. Полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «ХОРОШО»:

1. Хорошее знание программного материала.

2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, хронологии.
4. Недостаточно свободное владение основными методами анализа.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

1. Поверхностное усвоение программного материала.
2. Недостаточно полное изложение теоретических вопросов экзаменационного билета.
3. Затруднение в приведении примеров.
4. Наличие неточностей в употреблении терминов.
5. Неумение четко сформулировать выводы.
6. Неточные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

1. Незнание значительной части программного материала.
2. Неспособность объяснить категории.
3. Неумение выделить главное и сделать обобщения.
4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

**Критерии оценивания вопросов для самоконтроля:**

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	оценка «отлично» выставляется студенту, если студент отвечает на все вопросы для самоконтроля, изучил дополнительную литературу по теме и может ответить на все вопросы;
«хорошо»	оценка «хорошо» выставляется, если студент не может ответить на 1-2 вопрос для самоконтроля, изучил дополнительную литературу по теме и может ответить на большинство вопросов;
«удовлетворительно»	оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он может ответить на половину вопросов для самоконтроля, изучил дополнительную литературу по теме и может ответить на половину вопросов;
«неудовлетворительно»	оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не может ответить на вопросы для самоконтроля, не изучил дополнительную литературу по теме, либо изучил, но затрудняется ответить на вопросы;

оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент отвечает на все вопросы для самоконтроля, изучил дополнительную литературу по теме и может ответить на все вопросы;

оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студент не может ответить на вопросы для самоконтроля, не изучил дополнительную литературу по теме, либо изучил, но затрудняется ответить на вопросы.