

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.05.2024 12:01  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОПЦ.06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования, обучающегося: Основное общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2024

Автор – составитель: Максимова Т.А.

Челябинск 2023

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств .....	3
1.1. Область применения .....	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций .....	3
1.3. Показатели оценки результатов обучения .....	12
2. Задания для контроля и оценки результатов освоения умений и усвоения знаний .....	13
3. Критерии оценивания.....	15

# 1. Паспорт фонда оценочных средств

## 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОПЦ.06 Иностранный язык (второй) основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППСЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность Гостиничные услуги.

Форма промежуточной аттестации по семестрам.

Семестр	Форма аттестации
четвертый	Контрольная работа
пятый	Экзамен

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися *общих компетенций*:

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

*профессиональных компетенций*:

ПК 2.А.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей;

ПК 2.А.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия;

ПК 2.Б.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.

## 1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы учебной дисциплины ОПЦ.06 Иностранный язык (второй) учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Код компетенций	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения компетенций
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	<i>уметь</i> : – определять задачи для поиска информации;

	<p>необходимой для выполнения профессиональной деятельности задач</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определять необходимые источники информации;</li> <li>– планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>– оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>– оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>– использовать современное программное обеспечение;</li> <li>– использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</li> </ul> <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>– приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;</li> <li>– порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</li> </ul>
ОК 3	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>- оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</li> <li>- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять источники финансирования</li> </ul>
		<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>- современную научную и профессиональную терминологию;</li> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- основы предпринимательской деятельности;</li> <li>- основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li> <li>- порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</li> </ul>
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul> <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</li> </ul>
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> </ul> <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</li> </ul>
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- описывать значимость своей специальности;</li> <li>- применять стандарты антикоррупционного поведения</li> </ul> <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимость профессиональной деятельности по специальности;</li> <li>- стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</li> </ul>

	антикоррупционного поведения.	
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),</li> <li>- понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul> <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>- особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul>
ПК 2.А.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> </ul>

		<p>-осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>-обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;</p> <p>-осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>-оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>-информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>-хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> </ul>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li> <li>- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</li> </ul>
ПК 2.А.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</li> </ul> <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>- гостиничный маркетинг и технологии продаж;</li> <li>- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</li> <li>- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> </ul>
ПК 2.Б.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг;</li> <li>- принимать заказы на экскурсионные услуги;</li> <li>- проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения;</li> <li>- использовать систему электронных путевок;</li> <li>- выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;</li> <li>- организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;</li> <li>- использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;</li> <li>- работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;</li> <li>- организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;</li> <li>- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг;</li> <li>- организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания;</li> <li>-корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации;</li> <li>- определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания; составлять программы экскурсионного обслуживания;</li> <li>- организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания;</li> <li>-бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания;</li> <li>- оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; бронирование транспортных услуг для организации экскурсий;</li> <li>- организовать питание туристов (экскурсантов)</li> </ul>
--	--	---

		<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела;</li> <li>- особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские);</li> <li>- локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;</li> <li>- функции структурных подразделений экскурсионного бюро основы делопроизводства;</li> <li>- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке;</li> <li>- технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги;</li> <li>- этику межкультурного и делового общения;</li> <li>- туристский потенциал населенного пункта (района);</li> <li>- теоретические основы экскурсионной деятельности;</li> <li>- этику и культуру межличностного общения;</li> <li>- правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</li> </ul>
ЛР 4	<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	
ЛР 13	<p>Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства</p>	

ЛР 15	Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
-------	--

**1.3. Показатели оценки результатов обучения по учебной дисциплине  
ОПЦ.06 Иностранный язык (второй)**

Содержание учебной дисциплины	Результаты обучения (ОК, ПК, ЛР)	Вид контроля	Наименование оценочного средства/форма контроля
<b>4 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			
Тема 1. 1. Вводный курс	ОК 02-03, 04,06,09 ЛР 4,13,15	Текущий	Устный опрос
<b>Раздел 2. Формы общения с гостями/клиентами</b>			
Тема 2.1. Прибытие гостей	ОК 02-03, 04,06,09 ЛР 4,13,15	Текущий	Устный опрос, ролевая игра
Тема 2.2. Гостиничный номер и завтрак	ОК 02-03, 04,06,09 ЛР 4,13,15	Текущий	Устный опрос, ролевая игра
Тема 2.3. Корреспонденция и телефонные разговоры	ОК 02-03, 04,06,09 ЛР 4,13,15	Текущий	Устный опрос, ролевая игра
Тема 2.4. Сервис в гостинице	ОК 02-03 ОК 04-06 ОК 09 ПК 2.А.1-2.А.2 ЛР 4,13,15	Текущий	Устный опрос, ролевая игра
Тема 2.1. -2.4.	ОК 02-03, 04,06,09 ЛР 4,13,15	Промежуточный	Контрольная работа
<b>5 семестр</b>			
Тема 2.5. Информирование гостей, передача сообщений	ОК 02-03, 04,06,09 ЛР 4,13,15	Текущий	Устный опрос, ролевая игра
Тема 2.6. Услуги в отеле	ОК 02-03 ОК 04-06 ОК 09 ПК 2.А.1-2.А.2 ЛР 4,13,15	Текущий	Устный опрос, ролевая игра
Тема 2.7. Предложения в местах для отпуска и отдыха	ОК 02-03 ОК 04-06 ОК 09 ПК 2.А.1-2.А.2 ЛР 4,13,15	Текущий	Устный опрос, ролевая игра
Тема 2.8. Отъезд гостей	ОК 02-03 ОК 04-06 ОК 09	Текущий	Устный опрос, ролевая игра

	ПК 2.А.1-2.А.2 ЛР 4,13,15		
Тема 2.5. – 2.8.	ОК 02-03, 04,06,09 ЛР 4,13,15	Промежуточный контроль	Экзамен

## 2. Задания для контроля и оценки результатов

### 2.1. Задания для текущего контроля успеваемости

#### РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ

##### Тема 1.1. Вводный курс

**Практическое задание № 1.** Чтение диалогов и полилогов по общепрофессиональной тематике, подготовка к устному опросу.

Цель: ознакомление с фонетической базой немецкого языка и правилами чтения

ХОД ЗАНЯТИЯ:

- краткая характеристика фонетической базы немецкого языка;
- основные правила чтения;
- правила чтения звуков и звукосочетаний, не имеющих аналогов в русском языке;
- отработка фонетических навыков, чтение скороговорок и мини-текстов;
- чтение диалогов и полилогов по общепрофессиональной тематике;
- контрольное чтение диалогов для проверки усвоения правил чтения на немецком языке.

#### Устный опрос

При подготовке к устному опросу рекомендуется выучить и повторить лексико-грамматический материал, речевые обороты, клише, формулы речевого этикета и профессионально-ориентированную лексику по изучаемой теме, составить с соответствующим лексическим материалом предложения и ситуации, выполнить практическую часть домашнего задания.

#### РАЗДЕЛ 2. ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ С ГОСТЯМИ/ КЛИЕНТАМИ

##### Тема 2.1. Прибытие гостей

**Практическое задание № 1.** Подготовка к устному опросу, ролевой игре: «Регистрация гостей, ранее бронировавших номер в отеле»

Цель: освоение лексико-грамматического материала и профессионально-ориентированных клише и оборотов

ХОД ЗАНЯТИЯ:

- введение тематического лексико-грамматического материала;
- отработка и закрепление данного материала;
- работа с установочным диалогом: аудирование и чтение;
- устный опрос: повторение речевые обороты, клише, формул речевого этикета и профессионально-ориентированной лексики по изучаемой теме;
- подготовка к ролевой игре: проигрывание аналогичных ситуаций с варьированием имен гостей и названий отелей.

##### Тема 2.2. Гостиничный номер и завтрак

**Практическое задание № 1.** Подготовка к устному опросу, ролевым играм: «Регистрация гостей, ранее не бронировавших номер в отеле», «Предоставление информации о категориях и стоимости номеров в отеле»

Цель: освоение лексико-грамматического материала и профессионально-ориентированных клише и речевых оборотов по изучаемой теме

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

- введение тематического лексико-грамматического материала;
- отработка и закрепление данного материала;
- работа с установочными диалогами: аудирование и чтение;
- устный опрос: повторение речевые оборотов, клише, формул речевого этикета и профессионально-ориентированной лексики по изучаемой теме;
- подготовка к ролевым играм: проигрывание аналогичных ситуаций с варьированием имен гостей, названий отелей, категорий и стоимости номеров, загруженности номерного фонда отеля, наличия свободных номеров.

### **Тема 2.3. Корреспонденция и телефонные разговоры**

**Практическое задание № 1.** Подготовка к устному опросу, ролевым играм:

«Бронирование номера в отеле по телефону», «Предоставление информации по телефону»

Цель: освоение лексико-грамматического материала и профессионально-ориентированных клише и речевых оборотов по изучаемой теме

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

- введение тематического лексико-грамматического материала;
- отработка и закрепление данного материала;
- работа с установочными диалогами: аудирование и чтение;
- устный опрос: повторение речевые оборотов, клише, формул речевого этикета и профессионально-ориентированной лексики по изучаемой теме;
- подготовка к ролевым играм: проигрывание аналогичных ситуаций с варьированием имен гостей, названий отелей, категорий и стоимости номеров, загруженности номерного фонда отеля, наличия свободных номеров в других отелях, информации о скидках и специальных предложениях, действующих в праздничные и выходные дни.

### **Тема 2.4. Сервис в гостинице**

**Практическое задание № 1.** Подготовка к устному опросу, ролевой игре: «Предоставление гостям информации о службах отеля, их местоположении и времени работы», «Бронирование столика в ресторане», «Заказ блюд и напитков в ресторане»

Цель: освоение лексико-грамматического материала и профессионально-ориентированных клише и речевых оборотов по изучаемой теме

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

- введение тематического лексико-грамматического материала;
- отработка и закрепление данного материала;
- работа с установочными диалогами: аудирование и чтение;
- устный опрос: повторение речевые оборотов, клише, формул речевого этикета и профессионально-ориентированной лексики по изучаемой теме;
- подготовка к ролевым играм: проигрывание аналогичных ситуаций с варьированием имен гостей, названий отелей, наличия служб в отеле, их времени работы и местоположения, информации о скидках и специальных предложениях, наличия свободных столиков в ресторане, пожеланий гостей по заказу блюд и напитков.

### **Тема 2.5. Информирование гостей, передача сообщений**

**Практическое задание № 1.** Подготовка к устному опросу, ролевой игре: «Функционирование бытовой техники в номере», «Принятие и передача сообщений для гостей», «Прокат автомобиля»

Цель: освоение лексико-грамматического материала и профессионально-ориентированных клише и речевых оборотов по изучаемой теме

ХОД ЗАНЯТИЯ:

- введение тематического лексико-грамматического материала;
- отработка и закрепление данного материала;
- работа с установочными диалогами: аудирование и чтение;
- устный опрос: повторение речевые оборотов, клише, формул речевого этикета и профессионально-ориентированной лексики по изучаемой теме;
- подготовка к ролевым играм: проигрывание аналогичных ситуаций с варьированием имен гостей, категорий и оснащения номеров, наличия в них бытовых приборов, объяснения их функционирования, информация о пунктах проката автомобиля, их времени работы и местоположения, информации о скидках и специальных предложениях.

#### **Тема 2.6. Услуги в отеле**

**Практическое задание № 1.** Подготовка к устному опросу, ролевым играм: «Обслуживание в номерах/заказ еды в номер», «Спортивные и досуговые программы»

Цель: освоение лексико-грамматического материала и профессионально-ориентированных клише и речевых оборотов по изучаемой теме

ХОД ЗАНЯТИЯ:

- введение тематического лексико-грамматического материала;
- отработка и закрепление данного материала;
- работа с установочными диалогами: аудирование и чтение;
- устный опрос: повторение речевые оборотов, клише, формул речевого этикета и профессионально-ориентированной лексики по изучаемой теме;
- подготовка к ролевым играм: проигрывание аналогичных ситуаций с варьированием имен гостей, номеров, заказов еды и напитков, содержания спортивных и досуговых программ для взрослых и детей.

#### **Тема 2.7. Предложения в местах для отпуска и отдыха**

**Практическое задание № 1.** Подготовка к устному опросу, ролевым играм: «Рекомендация достопримечательностей в месте пребывания», «Ориентирование в городе», «Рекомендация и бронирование экскурсий»

Цель: освоение лексико-грамматического материала и профессионально-ориентированных клише и речевых оборотов по изучаемой теме

ХОД ЗАНЯТИЯ:

- введение тематического лексико-грамматического материала;
- отработка и закрепление данного материала;
- работа с установочными диалогами: аудирование и чтение;
- устный опрос: повторение речевые оборотов, клише, формул речевого этикета и профессионально-ориентированной лексики по изучаемой теме;
- подготовка к ролевым играм: проигрывание аналогичных ситуаций с варьированием имен гостей, их местопребывания, достопримечательностей в окрестности, содержания экскурсий для взрослых и детей.

#### **Тема 2.8. Отъезд гостей**

**Практическое задание № 1.** Подготовка к устному опросу, ролевым играм: «Объяснение счета на оплату проживания», «Обратная связь с гостями (похвала и критика в адрес отеля)», «Потерянные вещи»

Цель: освоение лексико-грамматического материала и профессионально-ориентированных клише и речевых оборотов по изучаемой теме

ХОД ЗАНЯТИЯ:

- введение тематического лексико-грамматического материала;
- отработка и закрепление данного материала;
- работа с установочными диалогами: аудирование и чтение;
- устный опрос: повторение речевые оборотов, клише, формул речевого этикета и профессионально-ориентированной лексики по изучаемой теме;
- подготовка к ролевым играм: проигрывание аналогичных ситуаций с варьированием имен гостей, названием отелей, предоставленных отелем услуг, реакции на похвалу и критику в адрес отеля, помощь в поиске потерянных вещей.

## 2.2. Задания для промежуточной аттестации

### *Вопросы для подготовки к контрольной работе*

Разыграйте ситуации по предложенным темам:

1. Регистрация гостей, ранее бронировавших номер в отеле
2. Регистрация гостей, ранее не бронировавших номер в отеле
3. Предоставление информации о категориях и стоимости номеров в отеле
4. Бронирование номера в отеле по телефону,
5. Предоставление информации об услугах в отеле и времени работы подразделений
6. Бронирование столиков в ресторане отеля
7. Предоставление информации о функционировании бытовых приборов в номере отеля
8. Реакции на рекламации
9. Прокат автомобиля
10. Обслуживание в номерах
11. Предоставление информации о спортивных и досуговых программах
12. Программы для детей
13. Рекомендация достопримечательностей и экскурсий
14. Счет на оплату проживания в отеле
15. Обратная связь с гостями (похвала и критика в адрес отеля)
16. Потерянные вещи

### *Вопросы для подготовки к экзамену*

Разыграйте ситуации по предложенным темам:

1. Регистрация гостей, ранее бронировавших номер в отеле
2. Регистрация гостей, ранее не бронировавших номер в отеле
3. Предоставление информации о категориях и стоимости номеров в отеле
4. Предоставление информации об услугах в отеле и времени работы, местоположения служб отеля
5. Бронирование столиков в ресторане отеля
6. Предоставление информации о функционировании бытовых приборов в номере отеля
7. Предоставление информации о спортивных и досуговых программах
8. Программы для детей
9. Рекомендация достопримечательностей и экскурсий
10. Объяснение счета на оплату проживания в отеле
11. Обратная связь с гостями (похвала и критика в адрес отеля)
12. Потерянные вещи



### 3. Критерии оценивания

#### *Критерии оценивания участия в устном опросе*

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«зачтено»	Студент показал прочное усвоение лексико-грамматического материала, речевых оборотов и клише, формул речевого этикета и профессионально-ориентированной лексики, привел примеры употребления данной лексики, выполнил практическую часть домашнего задания.
«не зачтено»	Студент показал незнание значительной части лексико-грамматического материала, не выполнил практическую часть домашнего задания.

#### *Критерии оценивания участия в ролевой игре*

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	Роль соответствует концепции игры и ожидаемому результату, раскрыта в полном объеме, студент демонстрирует глубокое и прочное усвоение лексико-грамматического материала, владение правилами и формами речевого этикета, речь беглая, фонетически и интонационно правильная оформленная, правильная стилистическая окраска речи, студент адекватно и оперативно реагирует на реплики партнера.
«хорошо»	Роль соответствует концепции игры и ожидаемому результату, раскрыта относительно полно, студент демонстрирует хорошее усвоение лексико-грамматического материала, речь достаточно беглая, в основном соблюдено фонетическое, интонационное и стилевое оформление речи и владение правилами и формами речевого этикета, студент адекватно реагирует на реплики партнера.
«удовлетворительно»	Роль в целом соответствует концепции игры и ожидаемому результату, однако раскрыта поверхностно, студент демонстрирует поверхностное усвоение лексико-грамматического материала, имеются нарушения стилевого оформления речи, не соблюдаются принятые в языке правила и формы речевого этикета, речь медленная, имеют место как фонологические, так и фонематические ошибки, ответ осуществляется с помощью письменной опоры.
«неудовлетворительно»	Студент не принимал участие в ролевой игре.

#### *Критерии оценивания на контрольной работе:*

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	Студент демонстрирует глубокое и прочное усвоение лексико-грамматического материала, владение правилами и формами речевого этикета, речь беглая,

	фонетически и интонационно правильная оформленная, правильная стилистическая окраска речи, студент адекватно и оперативно реагирует на реплики партнера. Роль, заданная в ролевой игре, соответствует концепции игры и раскрыта в полном объеме.
«хорошо»	Студент демонстрирует хорошее усвоение лексико-грамматического материала, речь достаточно беглая, в основном соблюдено фонетическое, интонационное и стилевое оформление речи и владение правилами и формами речевого этикета, студент адекватно реагирует на реплики партнера. Роль соответствует концепции игры и раскрыта относительно полно.
«удовлетворительно»	Студент демонстрирует поверхностное усвоение лексико-грамматического материала, имеются нарушения стилевого оформления речи, не соблюдаются принятые в языке правила и формы речевого этикета, речь медленная, имеют место как фонологические, так и фонематические ошибки, ответ осуществляется с помощью письменной опоры. Роль в целом соответствует концепции игры раскрыта поверхностно,
«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует полное отсутствие усвоения лексико-грамматического материала, речь изобилует грубыми фонетическими, лексическими и грамматическими ошибками. Роль в заданной игре не раскрыта.

**Критерии оценивания на экзамене:**

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	Студент демонстрирует глубокое и прочное усвоение лексико-грамматического материала, владение правилами и формами речевого этикета, речь беглая, фонетически и интонационно правильная оформленная, правильная стилистическая окраска речи, студент адекватно и оперативно реагирует на реплики партнера. Роль, заданная в ролевой игре, соответствует концепции игры и раскрыта в полном объеме.
«хорошо»	Студент демонстрирует хорошее усвоение лексико-грамматического материала, речь достаточно беглая, в основном соблюдено фонетическое, интонационное и стилевое оформление речи и владение правилами и формами речевого этикета, студент адекватно реагирует на реплики партнера. Роль соответствует концепции игры и раскрыта относительно полно.
«удовлетворительно»	Студент демонстрирует поверхностное усвоение лексико-грамматического материала, имеются нарушения стилевого оформления речи, не соблюдаются принятые в языке правила и формы речевого этикета, речь

	медленная, имеют место как фонологические, так и фонематические ошибки, ответ осуществляется с помощью письменной опоры. Роль в целом соответствует концепции игры раскрыта поверхностно,
«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует полное отсутствие усвоения лексико-грамматического материала, речь изобилует грубыми фонетическими, лексическими и грамматическими ошибками. Роль в заданной игре не раскрыта.