

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.04.2025 17:51:41
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

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

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ
КОМПЕТЕНЦИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**СГЦ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные сервис и туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающихся: Основное общее образование

В результате освоения программы дисциплины СГЦ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности учитываются планируемые результаты освоения общих компетенций:

Код компетенций	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения компетенций
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

		<ul style="list-style-type: none"> - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современную научную и профессиональную терминологию; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - основы предпринимательской деятельности; - основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; - порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
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"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <p><i>знать:</i></p>

		<ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
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 антикоррупционного поведения.	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - описывать значимость своей специальности; - применять стандарты антикоррупционного поведения <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по специальности; - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

Компетенция: ОК-3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Знания:

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

1. Match the job with the description.

1. A person who sells tours in a travel agency.
2. A person who creates and organizes tours for companies.
3. A person who shows interesting places to tourists.
4. A person who organizes games and activities for guests.
5. A person who works for different companies, not one company.

Job List: A) Tour guide, B) Animator, C) Travel agent, D) Tour operator, E) Freelancer

Ответ: 1-С, 2-Д, 3-А, 4-В, 5-Е

2. Choose the correct word.

Your name, phone number, and email are in the _____ of your CV.

A) experience

B) contact information

C) hobbies

3. Complete the questions.

Interviewer: Good morning. Can I ask you some questions?

" _____ you speak English?" (Do / Are)

" _____ you have experience with computers?" (Do / Does)

" _____ you work on weekends?" (Can / Are)

Ответ: 1. Do, 2. Do, 3. Can

4. Choose the correct question word.

Candidate: I have a question.

" _____ is the job?" (What / Who) - "It is for a travel agent."

" _____ is the office?" (Where / When) - "It is in the city center."

" _____ do I start work?" (When / Why) - "You can start next month."

" _____ is the manager?" (Who / What) - "Mr. Davis is the manager."

Ответ: 1. What, 2. Where, 3. When, 4. Who

5. Complete the sentences.

In an interview, to be polite, we often say " _____ you tell me about the job?" (Can / Do)

The interviewer asks: "What are your _____?" This means what are you good at. (skills / ages)

In your CV, you write about your "work _____" – this is your old jobs. (experience / family)

Ответ: 1. Can, 2. skills, 3. experience

Умения:

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; рассматривать любую ситуацию (от работы в отеле до развития курорта) в широком контексте: историческом, экономическом, социальном, технологическом.

1. Who says that? Match the sentence with the job.

1. "Welcome to Rome! This is the Colosseum."
2. "This holiday package includes flights and a hotel."
3. "Let's play volleyball on the beach!"
4. "I work from home for different clients."
5. "Please fill in this form for your visa."

Jobs: A) Animator, B) Tour guide, C) Travel agent, D) Freelancer, E) Tourism manager

Ответ: 1-B, 2-C, 3-A, 4-D, 5-E*

7. Read and mark T (true) or F (false).

A CV is a letter to a friend. ____

"Dear Sir or Madam" is a good start for a job application email. ____

In an interview, you can say "I don't know" to every question. ____

A tour operator works only in an airport. ____

Your phone number is important in a CV. ____

Ответ: 6-F, 7-T, 8-F, 9-F, 10-T

8. Complete the interview questions with: What, Where, When, Why, How.

"_____ is your name?"

"_____ do you live?"

"_____ can you start work?"

"_____ do you want this job?"

"_____ old are you?"

Ответ: 11-What, 12-Where, 13-When, 14-Why, 15-How

9. Choose the right word.

In a CV, you write your "_____ " - this is your school and university.

a) work experience

b) education

c) hobbies

10. What do you need for the job? Match.

A tour guide needs...

A travel agent needs...

An animator needs...

A freelancer needs...

a) ...a computer and internet.

b) ...good stories and a loud voice.

c) ...energy and music.

d) ...brochures and a phone.

Ответ: 1-b, 2-d, 3-с, 4-а

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

Знания:

номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

1. What do you use? Match the tool with the job.

What does this person use in their work?

A computer and the internet.

A microphone and a map.

Brochures and a telephone.

Music speakers and sports equipment.

Jobs: A) Animator, B) Tour Guide, C) Travel Agent, D) Freelancer

Ответ: 1 - D, 2 - B, 3 - C, 4 - A

2. You are a travel agent. A client asks: "Is there a beach hotel in Greece?" What do you do?

a) Guess.

b) Look in a computer database or a hotel catalogue.

c) Say "I don't know."

3. Structuring Information. Order the steps.

How do you write a simple CV? Put the steps in order (1-3).

a) Write your name and phone number.

b) Write your work experience.

c) Write "Curriculum Vitae" at the top.

Ответ: 1 - c, 2 - a, 3 - b

4. Format of Information. Multiple Choice.

What is the correct format for your email address in a CV?

a) my name

b) name.surname@mail.com

c) Chelyabinsk, 2024

5. Modern Devices. What is it?

This is a tablet. A tour guide can use it to...

a) cook food.

b) show photos and maps to tourists.

c) drive a bus.

6. Software. Simple Choice.

To write a letter to an employer, you can use a word processor (like Microsoft Word). What do you do in this program?

- a) Calculate numbers.
- b) Write and format text.**
- c) Make presentations

7. Applying Tools. Complete the question.

You are in a job interview. The manager asks about your computer skills. How do you ask for clarification? Complete the question:

"Excuse me, _____?"

- a) can you repeat the question, please?**
- b) what do you mean?

Умения:

определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач

8. You are a travel agent. A client wants to visit Paris. Your first task is to:

- A) Buy a plane ticket for yourself
- B) Find information about hotels and flights to Paris**
- C) Give the client a map of your city

9. You need to find flight prices. Where do you look?

- A) In a cooking book
- B) On an airline website or travel app**
- C) In a newspaper about sports

10. Structuring Information

You found this information about a hotel:

It has a swimming pool
 Price: \$100 per night
 Name: "Sun Hotel"
 Address: Beach Road

What is the correct order for a simple list?

- A) Price – Name – Address – Pool
- B) Name – Address – Price – Pool**
- C) Pool – Price – Address – Name

11. A tourist asks: "What is the MOST important thing for my beach holiday?"

You answer:

- A) The color of your suitcase
- B) The hotel near the beach with good reviews**

C) The weather in another country

12. You need to send your CV to a hotel. What do you use?

A) A pen and paper only

B) Email on a computer or smartphone

C) A newspaper advertisement

Компетенция: ОК-4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знания:

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

1. A long time ago, people traveled to visit temples or for trade. Now, people also travel for fun. What is a trip for fun called?

A) Business travel (for work)

B) Leisure travel (for holiday)

C) Study travel (for school)

2. You work in a hotel with a team. Your colleague is sad. What is a good thing to do for good teamwork?

A) Ignore them.

B) Ask: "Are you okay?"

C) Laugh at them.

3. Your project is to make a weekend tour for families. What is the first step?

A) Buy all the tickets.

B) Think: What do families like? (For example, a zoo or a park).

C) Go on holiday yourself.

4. Two guests are at the reception. Guest A is talking very fast. Guest B is talking very slow and quiet. They are different. This is because people have different...

A) personalities (ways of being).

B) hotel rooms.

C) passports.

5. You want to make a new tour (this is your project). You need to tell your team about your idea. What do you make?

A) A big lunch.

B) A simple poster or a list with pictures.

C) A new law.

Умения:

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

6. Long ago, people traveled for important reasons. Now people travel for different reasons. If a person travels to see new cities, what type of tourism is this?

A) Business tourism

B) Leisure tourism

C) Medical tourism

7. You work in a hotel. Your team needs to clean 10 rooms before 12:00. You have 3 cleaners. What is the best way to organize the work?
- A) One person cleans all 10 rooms
 - B) Each person cleans 3-4 rooms**
 - C) Wait and clean tomorrow
8. A guest asks you: "Where is the restaurant?" Your colleague knows the answer but is busy with another guest. What should you do?
- A) Say "Please wait one moment" and ask your colleague quickly**
 - B) Say "I don't know" to the guest
 - C) Ignore the guest
9. Your manager asks you to prepare welcome drinks for 20 new guests. What should you do FIRST?
- A) Start making drinks immediately
 - B) Check what drinks are available and how many glasses you have**
 - C) Ask the guests what they want to drink
10. A client wants to book a beach holiday. What question should you ask FIRST to understand what they need?
- A) What is your passport number?
 - B) When do you want to travel and how many people?**
 - C) What is the hotel like?

Компетенция: ОК-5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знания:

особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

1. You need to create information for two types of guests: families with children and business travelers. What's the main difference?
- A) Use different colors only
 - B) For families: focus on kids' activities and safety; for business: focus on WiFi, workspace, meeting rooms**
 - C) Make documents shorter for business guests
 - D) No difference needed
2. In the 19th century, Thomas Cook organized the first group tours. What was the MAIN social impact of this?
- A) Made travel more expensive
 - B) Made travel accessible to middle-class people**
 - C) Stopped individual travel
 - D) Created luxury hotels only
3. You need to give a 3-minute welcome speech to a tour group. What is the correct structure?
- A) Greeting → Main information (schedule, rules) → Closing/offering help**
 - B) Read all hotel rules slowly
 - C) Ask questions to everyone first

4. Types of Tourism and Local Economy

Eco-tourism is popular in your region. How does it help local people?

- A) It doesn't help anyone
- B) Creates jobs and protects nature**
- C) Makes everything more expensive
- D) Only helps big hotels

5. A guest complains about room service. What is the correct email structure for your response?

- A) Apology → Understanding the problem → Solution → Closing**
- B) Blame the guest
- C) Ignore the complaint
- D) Send a discount coupon without explanation

6. Your hotel has guests from India (many vegetarians) and Argentina (meat lovers). How should you plan your restaurant menu?

- A) Serve only pizza
- B) Offer both good vegetarian options and quality meat dishes**
- C) Serve only local food
- D) Let guests cook themselves

Умения:

грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

7. Match the sentences with the jobs.

Jobs: A) Receptionist, B) Hotel Manager, C) Head Chef, D) Restaurant Manager

1. "I used to work as a waiter, but now I plan menus and check food quality."
2. "Good morning! Have you booked a room with us?"
3. "We have been having problems with the kitchen equipment since yesterday."
4. "The guests complained about slow service last night."

Ответ: 1-C, 2-A, 3-B, 4-D

8. Complete the sentences with correct grammar.

Grammar: used to / Past Simple / Present Perfect / Present Perfect Continuous

When I was a junior receptionist, I _____ (answer) phone calls all day. Now I train new staff.

We _____ (just/receive) a complaint about room cleanliness.

The restaurant team _____ (work) on improving service speed for two months.

_____ you _____ (deal) with this client yesterday?

Ответ: used to answer, have just received, has been working, Did / deal

9. Translate from Russian into English:

Наш повар работает с 2015 года.

Ответ: Our chef has been working in this kitchen since 2015.

Компетенция: 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.

Знания:

сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

1. Translate from Russian into English

В туристическом агентстве есть много брошюр.

Ответ: There are a lot of/many brochures in the travel agency.

2. Match the terms with definitions

Terms:

- A) Tour operator
- B) Travel agency
- C) Tourist information center
- D) Tour package

Definitions:

- 4. A place that sells tours and tickets
- 5. A company that creates tours
- 6. A place that gives free information to tourists
- 7. Flight + hotel + transfers together

Ответ: 4-B, 5-A, 6-C, 7-D

3. Complete with correct tags

This is a good tour package, _____?

There were many tourists yesterday, _____?

The travel agency has been here for 10 years, _____?

Ответ: isn't it?

9. weren't there?

10. hasn't it?

4. Complete with correct tags

There were many tourists yesterday, _____?

Ответ: weren't there?

5. Corruption in tourism means:

- A) Giving good service
- B) Taking money illegally for services**
- C) Helping tourists
- D) Working hard

Умения:

описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения

1. Complete the sentences with used to / didn't use to.

I _____ be a waiter, but now I'm a restaurant manager.

Ответ: used to

2. Choose the correct form.

Last week, the hotel manager _____ (meet) with all department heads.

The receptionist _____ (work) here for three years.

The head chef _____ (create) five new dishes this month.

Yesterday, the restaurant manager _____ (solve) a customer complaint.

Ответ:

1. met

2. has worked

3. has created

4. solved

3. You find money in the office. You should:

A) Take it home

B) Give it to your manager

C) Share with colleagues

D) Buy coffee for everyone

Компетенция: ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знания:

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

1. Read the text and fill in the gaps:

"Our tour operator creates interesting packages for different clients. There are beach holidays, city tours, and adventure trips. The head chef prepares special menus for tourist groups. The restaurant manager ensures excellent service."

1. Tour operators create _____.

a) **packages** b) kitchens c) airports

2. The head chef _____ menus.

a) eats b) **prepares** c) sells

3. Restaurant managers ensure good _____.

a) weather b) **service** c) flights

4. There _____ different types of holidays.

a) is b) **are** c) was

2. Describe what a head chef does (3 sentences)

Возможный вариант ответа: A head chef plans restaurant menus. They supervise kitchen staff. They check food quality.

3. Prepare responses for these situations.

A customer wants vegetarian options. You are a restaurant manager.

Возможный вариант ответа: "Certainly. Our chef can prepare special vegetarian dishes."

Умения:

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

1. Match the job with typical responsibilities.

Jobs:

- A) Tour operator
- B) Travel agent
- C) Head chef
- D) Restaurant manager
- E) Information center staff
- F) Hotel receptionist
- G) Tour guide

Responsibilities:

- 1. Creates new tour programs and negotiates with hotels
- 2. Sells tours and gives advice to customers
- 3. Plans menus and supervises kitchen staff
- 4. Manages waiters and ensures good service
- 5. Gives free maps and information to tourists
- 6. Checks guests in and handles room reservations
- 7. Shows interesting places and tells historical facts

Ответы: 1-A, 2-B, 3-C, 4-D, 5-E, 6-F, 7-G

2. Complete with there is/are/was/were/has been + tag questions.

Dialogue 1: At the travel agency

Customer: " _____ (be) any good tours to Italy this summer?"

Agent: "Yes, _____ many options. Our company _____ (work) with Italian hotels for 10 years."

Customer: "This package includes flights and hotels, _____?"

Ответ: : Are there / there are / has been working / doesn't it

3. Complete with there is/are/was/were/has been + tag questions

Dialogue 2: In the restaurant kitchen

Manager: " _____ (be) any problems in the kitchen yesterday?"

Chef: "No, everything was fine. But _____ a problem with the oven this morning."

Manager: "You've fixed it now, _____?"

Ответ: Were there / there was / haven't you

4 семестр

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

Знания:

номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

1. The receptionist wants the guest _____ the registration form.
a) to fill b) fill c) filling
2. We need _____ the mini-bar stocked before arrival.
a) have b) to have c) having
3. The manager expects housekeeping _____ the room by 2 PM.
a) clean b) to clean c) cleaning
4. Guests can _____ their luggage stored at the concierge.
a) get b) got c) getting
5. Which room type has separate living and sleeping areas?
a) Single b) Suite c) Twin

Умения:

определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач

1. During booking, we only need the guest's name.
Ответ: False. We need dates, room type, and contact details too.
2. A guaranteed reservation means the room is paid in advance.
Ответ: True.
3. "Walk-in" guests are those with confirmed reservations.
Ответ: False. "Walk-in" guests arrive without reservation.
4. Overbooking is when we have more reservations than available rooms.
Ответ: True.
5. The reservation department works only with individual guests.
Ответ: False. They also work with tour groups and companies.

Компетенция: ОК-3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Знания:

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

1. Use the passive Voice.
Housekeepers clean all rooms daily.
All rooms _____ daily.
Ответ: are cleaned

2. A guest wants to know if they can have their suit dry-cleaned by tomorrow. Which structure did they use?

- a) make something do
- b) have/get something done**
- c) let something be done

3. Complete the sentence using the correct passive form. "All payments at our hotel _____ (to make) by card or cash."

Ответ: are made.

4. Match payment type with description:

- A) Cash payment
- B) Card payment
- C) Electronic payment
- D) Smartcard
- E) Non-cash transfer

- 1. Using physical money: _____
- 2. Payment via bank transfer: _____
- 3. Using Apple Pay or Google Wallet: _____
- 4. Multi-functional bank card with chip: _____
- 5. Payment with Visa/Mastercard: _____

Ответ: 1-A, 2-E, 3-C, 4-D, 5-B

5. Complete the dialogues

Guest: "I have heavy luggage."

Receptionist: "_____ call a bellboy?"

Ответ: Shall I

Умения:

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования

1. Match the payment type with its description.

- A) Cash / B) Card Payment / C) Smart Card / D) Electronic Payment (e.g., PayPal)
- 1. Physical money (notes and coins).
- 2. A card with an embedded microchip storing data and funds.
- 3. Transfer of money via online systems.
- 4. Using a bank card (debit/credit) with a PIN or signature.

Ответ: A-1, B-4, C-2, D-3

2. Translate from Russian into English:

"Мы принимаем карты Visa, MasterCard и UnionPay. Комиссия за снятие наличных - 3%."

Ответ: "We accept Visa, MasterCard and UnionPay cards. Cash withdrawal fee is 3%."

3. Room Amenities (matching):

Mini-bar B) Safe C) Ironing facilities D) Smart TV

- 1. For storing valuables
- 2. For cold drinks

3. For watching streaming services
4. For ironing clothes

Ответ: A-2, B-1, C-4, D-3

4. Match terms with definitions:

A) Revenue Management B) Yield Management C) Upselling D) Cross-selling

1. Offering additional services during booking
2. Dynamic pricing based on demand
3. Offering a more expensive room
4. Managing income from room sales

Ответ: 1-D, 2-B, 3-C, 4-A

5. Translate professional terms:

1. Пройти курсы по Revenue Management
2. Изучить новое ПО для бронирований
3. Посетить 2 профильные конференции

Ответ: 1. Complete Revenue Management courses 2. Learn new booking software 3.

Attend 2 professional conferences

Компетенция: ОК-4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знания:

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

1. A guest checks in but their requested king-size bed room isn't available due to an error.

What should the receptionist do FIRST?

- a) Blame housekeeping
- b) Apologize and offer an available alternative**
- c) Tell the guest to come back tomorrow

2. A guest checks in but their requested king-size bed room isn't available due to an error.

What compensation might be appropriate?

- a) Room upgrade or discount**
- b) Free airport transfer
- c) Nothing

3. A business guest needs to pay with a corporate Smartcard but the system doesn't accept it.

Which alternative payment method is most professional to suggest?

- a) Cash only
 - b) Electronic invoice to their company**
 - c) Personal credit card
4. Who should you contact for technical payment issues?

- a) Housekeeping
- b) Finance department or IT support**
- c) Security

5. A guest leaves their laptop in the conference room.

The correct procedure is:

- a) Keep it at reception
- b) Give it to Lost Property with detailed description**
- c) Take it to housekeeping

Умения:

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

1. Transferring a call to housekeeping:

"_____ put you through to housekeeping?"

Ответ: May I / Shall I

2. Taking a message when the guest is out:

"Would you like _____?"

Ответ: to leave a message

3. A guest calls about noise from next room at night. Your response:

a) "That's not our problem."

b) "I'll contact security immediately to address this."

c) "Call back tomorrow."

3. Match hotel departments with functions:

A) Front Office

B) Housekeeping

C) Concierge

D) Security

1. Guest registration, key issuance

2. Room cleaning, linen change

3. Booking excursions, calling taxis

4. Access control, CCTV monitoring

Ответ: 1-A, 2-B, 3-C, 4-D

4. Match the phrases:

A) "Чем могу помочь?"

B) "Не могли бы подождать?"

C) "Переключаю на отдел бронирований"

D) "Повторите, пожалуйста"

1. "How can I help you?"

2. "Could you hold, please?"

3. "I'll connect you to reservations"

4. "Could you repeat that, please?"

Ответ: A-1, B-2, C-3, D-4

Компетенция: ОК-5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знания:

особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

1. What would you say?

Answering an external call:

"Good morning, Grand Hotel, _____?"

Ответ: how may/can I help/assist you

2. A guest reports a broken TV. You say:
"I'll _____ immediately."

Ответ: have it repaired / get it fixed

3. A foreign guest doesn't understand your explanation. You should:

a) Speak louder

b) Use simpler words and gestures

c) Ask them to find someone else

4. Which room equipment is NOT typically found in a standard room?

a) Hairdryer b) Ironing board **c) Kitchen stove**

5. The fire alarm sounds. Your priority is:

a) Continue working

b) Guide guests to the nearest exit

c) Call your family

Умения:

грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

1. Match the term (1-6) with its definition (A-F).

Terms:

1. Front Office
2. Housekeeping Supervisor
3. Bell Service
4. Lost & Found
5. Smart Card
6. Non-cash Payment

Definitions:

- A. Staff member responsible for room cleanliness and maid coordination.
- B. Chip card used for payments and room access.
- C. Department handling guest check-in, reservations, and information.
- D. Payment via bank card or electronic transfer.
- E. Office storing and returning lost items.
- F. Service assisting with luggage and guest errands.

Answers: 1-C, 2-A, 3-F, 4-E, 5-B, 6-D

2. Find and correct the mistakes in this email (spelling, grammar, style).

Original email text:

"Hi Manager!

Our guest in room 305 complaint about the noise from renovation. He wants discount or new room.

I moved him to 402. He happy now. He pay with smartcard.

Thanks,

Anna"

Возможный вариан ответа:

"Dear Manager,

A guest in room 305 complained about the noise from the renovation work. He requested a discount or a room change. I have moved him to room 402, and he is now satisfied. The payment was made with a smart card.

Best regards,

Anna"

3. Arrange the steps in the correct logical order (1-6) for handling a guest complaint and solving a payment issue.

Steps:

- A. Offer solutions (room change, discount, service compensation).
- B. Listen to the guest carefully without interrupting; show empathy.
- C. Document all actions in a service report or system (complaint record, room move, financial adjustments).
- D. Thank the guest for the feedback and apologize for the inconvenience.
- E. Verify the facts (inspect the room, check records, speak with the department).
- F. Clarify the preferred compensation payment method (cash refund, card refund, service voucher).

Ответ: 1-B, 2-D, 3-E, 4-A, 5-F, 6-C

4. Complete the dialogue (Receptionist – R, Guest – G) with suitable phrases from the list.

Phrases to choose from:

- A) "Could I see your passport and credit card, please?"
- B) "I apologize for the inconvenience. Let me check our system."
- C) "Would you prefer cash or card payment?"
- D) "Shall I ask our bellboy to help with your luggage?"
- E) "I understand your frustration. Let me see what I can do."

Dialogue:

G: "Hello, I have a reservation under Smith, but I can't find the confirmation email."

R: "Good afternoon, Mr. Smith. (1) _____"

[Receptionist checks the system]

R: "Yes, I found it. Your booking is confirmed. (2) _____"

G: "Here you are. And I have these three large suitcases."

R: "(3) _____"

G: "Yes, thank you. Also, I requested a quiet room."

R: "(4) _____ I see we have a room on the top floor, away from the elevator."

G: "Perfect. How do I pay?"

R: "(5) _____"

Ответ: 1-B, 2-A, 3-D, 4-E, 5-C

Компетенция: 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.

Знания:

сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

1. **A guest from another country asks why they should visit your city. Your response should:**
 - a) Say "I don't know, I'm just working here."
 - b) **Describe local culture, history, and attractions with pride and respect.**
 - c) Criticize your own city to seem humble.
 - d) Recommend they visit another country instead.
2. **Your work in the hotel industry is important because:**
 - a) It's an easy job with short hours.
 - b) **You represent your country and create positive experiences for visitors.**
 - c) You get discounts on personal travel.
 - d) It requires no special skills.
3. **When a guest from a different religious background has special dietary needs, you should:**
 - a) Ignore them – "they're in our country now."
 - b) **Respectfully accommodate their needs within hotel capabilities.**
 - c) Tell them to eat elsewhere.
 - d) Make jokes about their restrictions.
4. **Working at reception/front desk is significant because:**
 - a) You handle money.
 - b) **You are the first and last impression of the hotel and country for guests.**
 - c) You have the easiest job.
 - d) You can give friends free rooms.
5. **A regular guest offers you €50 to "skip the line" for a room upgrade. You should:**
 - a) Take it quietly – no one will know.
 - b) **Politely refuse and explain the official upgrade procedure.**
 - c) Take it and give the upgrade.
 - d) Ask for €100 instead.
6. **You notice a colleague taking mini-bar items without recording them. This is:**
 - a) Normal – everyone does it.
 - b) **Corruption and should be reported.**
 - c) Not your problem.
 - d) A smart way to save money.
7. **A guest asks for a "special receipt" with higher amount for their company. You should:**
 - a) Agree – the guest is always right.
 - b) **Explain you can only provide accurate, official receipts.**
 - c) Do it for an extra fee.
 - d) Ask your manager to do it.
8. **Consequences of corruption in hospitality include:**
 - a) **Loss of hotel reputation and legal problems.**
 - b) Happier guests.
 - c) Better team relationships.
 - d) Higher profits

Умения:

описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения

1. A guest wants to pay with a smart card but the system is down. You should:
 - a) Let them stay without payment.
 - b) Offer alternative legal payment methods and document everything.**
 - c) Accept personal IOU.
2. When handling lost property with valuable items (wallet with cash), you must:
 - a) Take the cash as "finder's fee."
 - b) Document and store everything properly for the owner.**
 - c) Give it to security without counting.
 - d) Keep it for 24 hours then dispose.
3. A guest checks out and wants to pay their €200 bill in cash. They offer you €180 "to make it simple and avoid paperwork."

Your immediate response should be:

- a) Accept – it's easier for everyone.
- b) "I must provide you with the official receipt for the full amount."**
- c) Take €190 as compromise.
- d) Ask what they want on the receipt.

4. If they insist, saying "no one will know," you should:

- a) Agree finally.
- b) Involve your supervisor immediately.**
- c) Take the money but record full amount.
- d) Call security.

5. This situation demonstrates violation of:

- a) Hotel dress code.
- b) Anti-corruption standards.**
- c) Fire safety rules.
- d) Cleaning procedures.

Компетенция: ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знания:

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

1. Read this hotel memo and answer questions 1-3

MEMO TO ALL FRONT DESK STAFF

Date: 15.05.2024

Subject: New Check-in Procedure

Starting June 1, all guests must present identification documents (passport or ID card) during check-in. The registration form must be completed fully. For non-cash payments, please verify the

cardholder's name matches the guest's ID. Report any discrepancies to the security department immediately. Lost property must be recorded in the Lost & Found register with detailed descriptions.

What must guests show at check-in from June 1?

- a) Credit cards
- b) Identification documents**
- c) Booking confirmations
- d) Travel insurance

Where should you report payment discrepancies?

- a) Housekeeping
- b) Restaurant
- c) Security department**
- d) Manager's office

Lost property should be recorded in:

- a) Guest book
- b) Lost & Found register**
- c) Daily report
- d) Payment system

2. Translate these professional terms from Russian to English (4-6).*

Регистрационная форма

Отдел безопасности

Безналичный платеж

Ответ:

- 4. Registration form
- 5. Security department
- 6. Non-cash payment

3. Complete the sentences with correct verbs

Guests usually _____ (**present/show/give**) their passports at reception.

Housekeeping staff _____ (**clean/make/wash**) the rooms every day.

The bellboy _____ (**carries/takes/brings**) luggage to rooms.

Умения:

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

1. Read the dialogue and answer questions

Receptionist (R): Good morning. Do you have a reservation?

Guest (G): Yes, under Johnson.

R: Could I see your passport, please?

G: Here it is.

R: Thank you. How would you like to pay – cash or card?

G: By card, please.

R: Please sign the registration form. Your room is 405. The bellboy will help with your luggage.

What does the receptionist ask for first?

- a) Payment
- b) Passport**
- c) Room preference
- d) Luggage

How does the guest want to pay?

- a) Cash
- b) Card**
- c) Smart card
- d) Online

Who will help with luggage?

- a) Bellboy**
- b) Security
- c) Housekeeping
- d) Manager

2. Answer True or False

Guests must always show ID at check-in. **True**

Housekeeping cleans rooms once a week. **False**

Lost property should be thrown away after one day. **False**

5 семестр

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

Знания:

номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

1. **Niche market examples are:**
 - a) **Eco-tourism and adventure travel**
 - b) All-inclusive beach resorts
 - c) City tours for large groups
 - d) Standardized package holidays
2. **Match the attraction type:**
 - A) Natural attraction

- B) Cultural attraction
 C) Man-made attraction
 a) Museum - ____, b) Mountain - ____, c) Theme park - ____

Ответ: a-B, b-A, c-C

3. **Complete with relative clause:**

"Bali is an island _____ attracts millions of tourists annually."

- a) who
 b) **which/that**
 c) where
 d) when

4. Sustainable tourism marketing emphasizes:

- a) Maximizing tourist numbers at any cost **b) Environmental protection and community benefits**
 c) Only profit-making d) Ignoring local culture

Умения:

определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач

1. Luxury hotels usually provide:
 - a) Basic amenities only
 - b) Concierge service, spa, and fine dining**
 - c) Self-catering facilities
 - d) Shared bathrooms
2. Boutique hotels are known for:
 - a) Having 500+ rooms
 - b) Unique design and personalized service**
 - c) Standard chain features
 - d) Lowest prices in the market
3. Aparthotels differ from regular hotels because:
 - a) They have no reception
 - b) They offer kitchenettes for self-catering**
 - c) They don't provide cleaning service
 - d) They are always cheaper
4. Convert to complex subject:

"It is known that this hotel has excellent service."
 "This hotel _____."
 Ответ: is known to have excellent service

Компетенция: ОК-3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Знания:

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

1. Tourism marketing includes promoting:
 - a) Only hotel rooms
 - b) **Destinations, accommodations, and experiences**
 - c) Just transportation
 - d) Only local food
2. Digital marketing for tourism might involve:
 - a) **Social media campaigns and online advertising**
 - b) Only printed brochures
 - c) Word of mouth exclusively
 - d) Television ads only
3. Complete with purpose clause:
 "We created this tour package _____ travelers could experience local culture."
 - a) which
 - b) **so that**
 - c) who
 - d) what
4. Translate to English: "Гостиница высокого класса"
 Answer: Luxury hotel

Умения:

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; рассматривать любую ситуацию (от работы в отеле до развития курорта) в широком контексте: историческом, экономическом, социальном, технологическом.

1. Define: "All-inclusive package"
 Ответ: A tour package that includes all main services (accommodation, meals, drinks, activities).
2. For a family reunion of 50 people, recommend:
 - a) Fine dining restaurant
 - b) **Banquet service at a hotel**
 - c) Fast food outlet
 - d) Room service
3. The main advantage of aparthotels is:
 - a) **More space and self-catering options**
 - b) Always being in city center

- c) Having 24-hour butler service
- d) Being the cheapest option
- 4. Room service is part of:
 - a) Housekeeping department
 - b) **Food and Beverage department**
 - c) Security department
 - d) Marketing department

Компетенция: ОК-4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знания:

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

1. Translate into English: «Турпакет „всё включено»
 Ответ: All-inclusive package
2. Match the hotel department with its function:
 - A) Front Office
 - B) Housekeeping
 - C) Concierge

Check-in/check-out, issuing keys - ____

Cleaning rooms and replenishing supplies - ____

Booking tickets, making restaurant reservations, organizing excursions - ____

3. Report this question:
 "The guest asked, "What time does breakfast start?"
 Ответ: "The guest asked what time breakfast started"
4. Convert to complex subject:
 "People say that this destination is very popular."
 "This destination _____."
 Ответ: is said to be very popular

Умения:

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

1. Convert the question into reported speech:
 «The guest asked, "Do you have a free airport shuttle transfer?"»
 «The guest asked if they had a free airport shuttle transfer.»
2. Choose the correct conditional type for the situation:
 «_____ the flight is delayed, the tour operator will provide a hotel.»
a) If (1st Conditional – real condition)
 b) Unless
 c) When

Компетенция: ОК-5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знания:

особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

1. Complete the sentence using a clause of purpose:
"We developed a tour with a local historian guide _____ immerse tourists in local history."
a) which
b) so that / in order that to
c) where
d) that
2. A luxury hotel's key feature is:
a) Providing only basic amenities like a bed and a bathroom.
b) Concierge service, spa, fine dining, and exceptional personalized attention.
c) Self-catering facilities in every room.
d) Shared bathrooms on each floor.
3. A boutique hotel is best known for:
a) Having over 500 standardized rooms.
b) Unique design, intimate atmosphere, and highly personalized service.
c) Being part of a large international chain.
d) Offering the lowest prices in the city.
4. The main responsibility of the Food & Beverage (F&B) Department in a hotel is:
a) Cleaning guest rooms and public areas.
b) Managing all food and drink operations (restaurants, bars, room service, banquets).
c) Handling guest reservations and check-in.
d) Organizing tours and excursions.
5. Buffet service is a style where guests:
a) Cook their own food at the table.
b) Serve themselves from a variety of dishes displayed on a table or counter.
c) Order each course from a waiter who then serves it at the table.
d) Receive a pre-set plate with no options.

Умения:

грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

1. For a corporate client wanting to organize a product launch for 100 people, you recommend:
a) A fast-food restaurant.
b) The hotel's banquet service and conference facilities.
c) Individual room service for each guest.
d) A fine dining restaurant with 20 tables.
2. What is a key social responsibility of any hotel regarding safety?
a) Minimizing costs on safety equipment.
b) Clearly informing guests about emergency exits and procedures.
c) Decorating corridors with flammable materials for aesthetics.
d) Allowing guests to use any electrical appliances they bring.
3. Room Service in a hotel is typically managed by the:

- a) Housekeeping Department.
 - b) Food & Beverage Department.**
 - c) Front Office Department.
 - d) Marketing Department.
4. Which phrase is most appropriate for a professional written response to a client's complaint email?
- a) "Hey, no big deal, we'll fix it maybe."
 - b) "Thank you for bringing this matter to our attention. We sincerely apologize for the inconvenience..."**
 - c) "This is not our problem, contact the tour operator."

Компетенция: 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.

Знания:

сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

1. Convert the following sentence into Reported Speech:
 "The manager said, 'We are implementing a new sustainability policy this year.'"
 "The manager said that _____."
 - a) we are implementing a new sustainability policy this year.
 - b) they were implementing a new sustainability policy that year.
 - c) they are implementing a new sustainability policy this year.
2. Complete the sentence with the correct conditional structure:
 "_____ you provide your passport details in advance, online check-in will be faster."
 - a) Unless
 - b) If
 - c) When
 - d) (Both b and c are possible)**
3. Choose the correct conjunction to express reason:
 "We include visits to local artisans in our tour program _____ we want to support the community."
 - a) but
 - b) although
 - c) because**
 - d) so that
4. A fine dining restaurant is primarily characterized by:
 - a) Fast service and disposable tableware.
 - b) Exquisite cuisine, formal atmosphere, and high-level service.**
 - c) A self-service buffet line.
 - d) Offerin
5. When serving a banquet for an international conference, what is a crucial consideration ?
 - a) Offering only local cuisine to impress guests.
 - b) Ignoring dietary restrictions to simplify the menu.

- c) **Taking into account cultural and religious dietary requirements (halal, kosher, vegetarian, allergies).**
 d) Serving the same menu for every banquet to save costs.

Компетенция: ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знания:

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

1. Read the short dialogue between a Guest (G) and a Receptionist (R). Then, answer the questions.

R: Good evening, sir. How can I help you?

G: Good evening. I'm afraid I have a problem. The air conditioning in my room isn't working. It's very warm.

R: I'm very sorry to hear that, sir. May I have your room number, please?

G: It's room 345.

R: Thank you. I will send a maintenance engineer to your room immediately. Would you like to wait in the lobby bar? We can offer you a complimentary drink while you wait.

G: Oh, that's very kind. Thank you. I'll do that.

R: You're welcome. We apologize for the inconvenience.

Questions:

1. What is the guest's main complaint?

a) No hot water.

b) A broken air conditioner.

c) A dirty room.

2. What is the receptionist's first action? (Circle one)

a) To offer a discount.

b) To ask for the room number.

c) To call the manager.

3. What does the receptionist offer to the guest while the problem is being fixed?

Ответ: A complimentary drink in the lobby bar.

Умения:

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

1. Banquet service is most commonly used for:

a) Individual guests ordering room service.

- b) Large events such as weddings, conferences, and gala dinners.
 - c) Daily à la carte breakfast for families.
 - d) Quick lunches for business people.
2. A client with a mid-range budget dreams of a "luxury experience." Your best suggestion is:
- a) A 5-star luxury hotel, ignoring the budget.
 - b) A boutique hotel or a high-end aparthotel that offers some luxury features within a better price range.**
 - c) A hostel, as it's the most economical.
 - d) There is no solution.
3. Translate the following service type into English: "Буфетное обслуживание"
- a) Table d'hôte service
 - b) À la carte service
 - c) Buffet service**
 - d) Banquet service
4. A guest at a buffet complains that the soup is cold. Your professional response should be:
- a) "That's how we serve it."
 - b) "I apologize for the inconvenience. Let me alert the kitchen staff immediately to address this."**
 - c) "You should have come earlier when it was hot."
 - d) Ignore the comment.

5. Complete the definition of a key tourism product:

"An 'All-inclusive package' is a tour that typically includes _____."

- a) only flight and hotel. **b) all main services: accommodation, meals, drinks, and often entertainment and some activities.** c) breakfast only. d) nothing but the hotel

6 семестр

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

Знания:

номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

1. **Translate the following professional terms from Russian into English.**

Питание вне дома — **Eating out / Dining out**

Кулинарное искусство — **Culinary art**

Континентальный завтрак — **Continental breakfast**

Предварительный заказ (блюда) — **Pre-order / Advance order**

2. **Match the type of meal with its typical time frame and description.**

Meals: A) Brunch, B) Afternoon Tea, C) Supper, D) Prix Fixe Menu

Descriptions:

1. A late morning meal that combines breakfast and lunch, often served at weekends. — **A**
2. A light evening meal, sometimes less formal than "dinner". — **C**
3. A set menu offering a limited choice for a fixed total price. — **D**
4. A light meal of tea, sandwiches, scones, and cakes, served between 3-5 PM. — **B**

3. **You are analyzing a restaurant's website. Which section would you look at to find the following information? Match.**

Sections: A) "About Us", B) "Menu & Wine List", C) "Reservations & Contact", D) "Testimonials"

Info:

1. The philosophy of the chef and the concept of the cuisine. — **A**
2. The price for a three-course set lunch. — **B**
3. Customer reviews to assess reputation. — **D**
4. The phone number to book a table for a special diet request. — **C**
- 5.

Умения:

определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач

1. Task 5: You and your team are creating a thematic "Taste of the Mediterranean" set menu (Prix Fixe). Put these dishes in a logical 3-course sequence (Starter → Main → Dessert).

- Grilled Sea Bass with Herbs
- Mixed Olives and Marinated Feta
- Baklava with Honey

Ответ: 1. Mixed Olives and Marinated Feta 2. Grilled Sea Bass with Herbs 3. Baklava with Honey

2. Match the unusual type of tourism with its description.

Types: A) Dark Tourism, B) Culinary Tourism, C) Voluntourism, D) Space Tourism

Descriptions:

1. Travel focused on experiencing the food and drink of a region. — **B**
2. Visiting sites associated with death, tragedy, or historical atrocities. — **A**
3. Combining voluntary work with travel to contribute to a community. — **C**
4. Travel beyond Earth's atmosphere (currently emerging). — **D**

3. Translate the sentences with modal structures into Russian.

The chef is to create a special menu for the festival. —

Возможный ответ: Шеф-повару поручено / должен создать специальное меню для фестиваля.

Компетенция: ОК-3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Знания:

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

1. Effective teamwork in a tour company is crucial. Choose the best phrase for a collaborative situation.

Your colleague suggests a new itinerary. You think it's great and want to build on the idea. You say:

- a) "No, that won't work."
- b) **"That's an interesting idea. What if we also add a cooking masterclass to it?"**
- c) "I have a much better idea."
- d) "We must do exactly what I say."

2. Open the brackets

If a tourist (want) to try authentic sushi, he/she (should/go) to a specialized sushi bar in Tokyo.

Ответ: If a tourist **wants** to try authentic sushi, he/she **should go** to a specialized sushi bar in Tokyo.

3. Complete the dialogue for a team briefing using a conditional.

Manager: "Team, remember: if a guest _____ (have) any special dietary requirements, you _____ (must/consult) the chef immediately."

Ответ: has, must consult.

4. Translate a key instruction from an English-language guide for waiters into Russian.

Instruction: "Always inform the guests what the 'Soup of the Day' is when you are about to take their order."

Возможный вариант ответа: Всегда сообщайте гостям, какой сегодня "Суп дня", прежде чем (когда вы уже собираетесь) принять их заказ.

5. Form a conditional sentence (Type 2) for this hypothetical scenario.

Situation: If I (be) a tour guide in Italy, I (include) a visit to a local Parmigiano Reggiano cheese dairy.

Ответ: If I were a tour guide in Italy, I would include a visit to a local Parmigiano Reggiano cheese dairy.

Компетенция: ОК-4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знания:

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

1. **Match the sightseeing verb with its correct use.**

Verbs: A) to explore, B) to admire, C) to wander, D) to head to
Uses:

2. **B** — to look at something with pleasure and respect (e.g., architecture).
3. **D** — to travel or move towards a place (e.g., the next monument).
4. **C** — to walk around a place without a fixed direction.
5. **A** — to travel around an area to learn about it.

2. Read the short text from a culinary blog.

"Brunch Revolution. Once a simple weekend luxury, brunch is now a social phenomenon. It's not just a meal; it's an experience. Top restaurants design special brunch menus, often featuring free-flowing drinks (like prosecco or craft cocktails), live music, and Instagram-worthy dishes that people are **about to** share online the moment they arrive."

Вопрос: According to the text, what are TWO key elements that make modern brunch an "experience," besides food?

Возможный вариант ответа: 1) Free-flowing drinks / Special beverage offerings 2) Live music / The social/Instagrammable aspect (creating content to share)

Умения:

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

1. **Match the European cuisine with its characteristic main course dish.**

Cuisines: A) Spanish, B) British, C) Greek, D) German

Dishes:

2. Moussaka (layers of eggplant, minced meat, béchamel) — **C**
3. Wiener Schnitzel (breaded veal cutlet) — **D**
4. Paella (saffron rice with seafood/meat) — **A**
5. Roast Beef with Yorkshire Pudding — **B**

2. You are the head waiter. A guest asks: "What does à la minute mean on the menu next to the fish dish?" Your accurate explanation is:

a) It's a type of fish.

b) It means the dish is prepared quickly, to order, ensuring freshness.

c) It's a frozen pre-prepared item.

d) It's the chef's favorite.

3. Choose the correct sequence of actions for serving a multi-course meal (Service à la Russe).

a) Serve all courses to all guests simultaneously from the kitchen. b) **Serve each course individually, plate by plate, from the guest's right side, clearing from the right.** c) Place all dishes on the table at once and let guests serve themselves. d) Serve only when the guest asks.

4. Interpret the manager's instruction using a modal of obligation.

"The sommelier is to decant the red wines one hour before the dinner starts." What does this mean for the sommelier?

Возможный вариант ответа: This is a direct order/a mandatory part of his protocol. He must decant the wines.

Компетенция: ОК-5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знания:

особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

1. Complete the event planner's email to a client using be to (for a formal arrangement).

"Dear Ms. Jones, as per our contract, the keynote speaker (1) _____ begin her talk at 11:00 a.m. sharp. The catering (2) _____ be set up in the foyer by 10:30. You (3) _____ inspect the venue tomorrow at 9 a.m."

Ответ: 1) is to, 2) is to, 3) are to

2. You are analyzing a client questionnaire for a niche tour. The client selects interests: "local crafts, traditional farming, hands-on workshops, avoiding large cities." What type of tourism can you recommend?

Ответ: Agritourism

3. What would be an unprofessional and unethical response to a guest's complaint about a long wait for a room?

a) "I sincerely apologize. Let me check the status immediately and offer you a drink in the lounge while you wait."

b) "It's not my problem. Talk to the manager tomorrow."

c) "The previous guest checked out late. We are doing our best."

d) "I understand your frustration. Here is a voucher for our bar as compensation."

4. Based on the concept of Slow Travel, write a Type 2 Conditional sentence advising a rushed tourist. Advice: If you (spend) more time in one village, you (get) a much deeper understanding of local life.

Ответ: If you spent more time in one village, you would get a much deeper understanding of local life.

Компетенция: 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.

Умения:

описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения

1. Translate a sightseeing guideline for guides into English. "При осмотре религиозных объектов необходимо заранее уточнять правила дресс-кода и фотографирования."

Возможный вариант ответа: "When visiting religious sites, it is necessary to clarify the dress code and photography rules in advance."

2. Study the hotel's internal memo. What is the primary function of the phrase "are to" in this context?

Memo: "All staff are to attend the new safety protocol briefing on Friday. Department heads are to submit their team's availability by Wednesday."

- a) To give a friendly suggestion.
- b) To state a strong recommendation.
- c) To issue a formal, mandatory instruction.
- d) To describe a future possibility.

Компетенция: ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знания:

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

1. You work in a hotel restaurant. Your team has a new worker, Maria. She is from another country. She is very good, but her English is not very good. She does not understand one guest. The guest is angry. What is the **best** thing to do? Choose one answer.

- a) Laugh and do nothing. It is funny.
- b) Go to your manager and say: "Maria is not good. She has a problem."
- c) Go to Maria and the guest. Say to the guest: "Hello, I can help." Then help Maria. After, say to Maria: "It is OK. English is difficult. I can help you."
- d) Ignore the problem. It is not your work.

2. You are a waiter. One guest says: "I do not eat pork. For my religion, it is not good." Your restaurant has many dishes with pork. What do you say to the guest? Choose the best answer.

- a) "No pork? Our food is very good. Eat it."
- b) "It is a problem. We have only pork."
- c) "I understand. Thank you. No pork for you. We have chicken and fish. I can help you."
- d) Say nothing and give him pork.

Умения:

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

1. Read the text and answer the questions.

"Hello, this is Mrs. Brown in room 312. I have two small requests. First, could I possibly have two more towels brought to my room? And second, I wanted to ask if the hotel gym is open in the evenings, and until what time? Thank you."

Questions:

1. What is the guest's room number? _____
2. What two things does she ask for?
 - a) _____
 - b) _____

Ответ: 1. 312

2. a) Two more towels for her room. b) Information about the gym's evening opening hours.

3. Read this notice from a restaurant's weekly board. Then, mark the statements True (T) or False (F).

Text: "Chef's Specials This Week"

- **Monday-Wednesday:** Hearty Beef Stew. Made with local beef and fresh vegetables. Served with bread.
- **Thursday-Saturday:** Fresh Catch of the Day. Grilled fish with lemon butter sauce. Served with rice or potatoes.
- **Please Note:** Our restaurant is closed for a private event on Sunday evening. We are open for lunch as usual."

Statements:

1. You can eat beef stew on Tuesday. _____
2. The fish is served with pasta. _____
3. The restaurant is open for dinner on Sunday. _____
4. The special changes on Thursday. _____

ОТВЕТ: 1. T, 2. F, 3. F, 4. T

4. Complete the dialogue between a Guest (G) and a Receptionist (You). Use the prompts in brackets.

Situation: A guest is checking out.

G: Good morning. I'd like to check out, please. Room 245.

You: (1) _____. (Say "Good morning" and ask for the key card).

G: Here you are.

You: (2) _____? (Ask if he/she enjoyed the stay).

G: Yes, it was lovely, thank you. The room was very comfortable.

You: (3) _____. (Say you are happy to hear that. Then ask: "How would you like to pay?").

G: By credit card, please.

Возможный вариант ответа:

- (1) Good morning. Can I have your key card, please?
- (2) Did you enjoy your stay with us?
- (3) I'm glad to hear that. How would you like to pay?

