

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора института-
директор колледжа
Л.Н. Мозуль
(подпись) (Ф.И.О.)
«30» августа 2022 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (АНГЛИЙСКИЙ)

В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Специальность

Специальность: **43.02.14.Гостиничное дело**

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Заместитель директора по УМ и ВР
О.Е. Тимошенко
(подпись) (Ф.И.О.)
«30» августа 2022 г.

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ
Гусева Р.В.
(подпись) (Ф.И.О.)
«30» августа 2022 г.

Рассмотрена:

Предметной (цикловой) комиссией
иностраных языков

Протокол № 8

от « 31 » августа 2022 г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии


(подпись)

Е.Р. Комолова
(подпись)

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования
43.02.14 «Гостиничное дело», приказ
Министерства образования и науки РФ
от «09» декабря 2016 г. № 1552

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....
1.1	Область применения рабочей программы.....
1.2	Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы.....
1.3	Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины
1.4	Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины.....
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....
2.1	Объём учебной дисциплины и виды учебной работы.....
2.2	Тематический план и содержание учебной дисциплины.....
2.3	Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.....
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....
3.1	Требования к материально-техническому обеспечению.....
3.2	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....
4.1	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
4.2	Рекомендации по использованию оценочных средств
5	ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ.....

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (АНГЛИЙСКИЙ)

В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины относится к обязательной части образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «ностранный язык (английский) в профессиональной деятельности» относится к учебному циклу общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин и является общепрофессиональной дисциплиной, 5 семестр.

1.3 Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Цель: обучение практическому владению разговорно-бытовой речью и деловым языком специальности для активного применения, как в повседневной, так и в профессиональной деятельности.

Задачи:

- закрепление навыков чтения и понимания текстов по общеэкономической тематике;
- формирование и закрепление навыков элементарного общения на иностранном языке с применением экономической профессиональной лексики и правил речевого этикета;
- расширение активного словаря студентов, знаний грамматического материала, закрепление навыков устного и письменного перевода экономических текстов, а также телексов, телеграмм, деловых писем;
- развитие страноведческого опыта и развитие творческой личности студентов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
- переводить (со словарём) иностранные тексты профессиональной направленности;
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь;
- пополнять словарный запас.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

- лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарём) иностранных текстов профессиональной направленности.

Таблица 1 - Результаты освоения учебной дисциплины

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	уметь: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас; знать: лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;
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	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	
ОК.05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК.06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	
ОК.07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	

ОК.08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	
ОК.09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	
ОК.11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	
ПК 1.1.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы..	Знать: языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения , критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению .
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Знать: языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения , критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению .
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: языковой материал (функции персонала, особенности работы службы питания , критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы питания .

ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: языковой материал (функции персонала, особенности работы службы питания), критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы питания.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: языковой материал (функции персонала, особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда), критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знать: языковой материал (функции персонала, особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда), критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 176 часов,

в том числе:

-обязательная аудиторная учебная нагрузка 170

-самостоятельная работа 6 часов

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2 - Трудоемкость учебной дисциплины для очной формы обучения

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	176
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	170
в том числе: практические занятия	170
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена, 5 семестр</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Иностранный язык (английский) в профессиональной деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Объём в часах	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1 Основной раздел		74	
Тема 1.1 Индустрия гостеприимства	Практическое занятие № 1 Виды предприятий гостиничного сервиса и их отличительные особенности. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - числительные; - глагол to be.	10	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.10
Тема 1.2 Работа в индустрии гостеприимства	Практическое занятие № 2 Персональный состав гостиниц и его функции. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - простое настоящее время (Present Simple); - правила употребления простого настоящего времени; - образование и употребление глаголов в Present Simple; - наречия частотности.	10	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК. 05 ОК. 06 ОК.10
Тема 1.3 Фронт-офис, бэк-офис в отеле	Практическое занятие № 3 Описание и обязанности службы фронт офиса ,бэк-офиса отеля. Лексический материал по теме. Грамматический материал: -Past Simple; -предлоги места.	10	ОК.07 ОК.08
Тема 1.4 Экстренные ситуации а отеле.	Практическое занятие № 4 Болезни.Лекарства.Медицинская помощь.Вызов полиции.Помощь при	10	ОК.01 ОК.02

	пожаре. Лексический материал по теме. Грамматический материал: -вопросительные слова; -образование вопросительных предложений в Past Simple и Present Simple; -образование и употребление глаголов в Past Simple и Present Simple.		OK.03 OK.04 OK.10
	Самостоятельная работа №1 Составление памятки по безопасности для гостей отеля.	2	
Тема 1.5 Питание в отеле.	Практическое занятие № 5 Виды питания в зависимости от класса гостиницы. Еда.Напитки. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - правила употребления артиклей A\The; - исчисляемые и неисчисляемые существительные. Some\Any.	10	OK.01 OK.02 OK.03 OK.04 OK.10
	Самостоятельная работа №2 Традиционные национальные кухни в различных странах мира.	2	
Тема 1.6 Специализированные службы и услуги	Практическое занятие № 6 Виды предоставляемых услуг в зависимости от класса гостиницы. Лексический материал по теме. Грамматический материал: Прилагательные. Степени сравнения прилагательных.	10	OK.01 OK.02 OK.03 OK.04 OK.10
Тема 1.7 Деньги. Валюта.	Практическое занятие №7 Деньги. Валюта. Правила осуществления расчетов в отеле. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - наречия. Adverbs; - особенности употребления.	10	OK. 05 OK. 06 OK. 06 OK.10
Раздел 2 Профессионально-ориентированный раздел		98	
Тема 2.1	Практическое занятие № 8	16	OK. 01

Сервис в гостинице.	Посещение кафе. Посещение ресторана. Меню. Жалобы клиентов и разрешение конфликтов. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - структура There is\There are.		ОК. 03 ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ПК.2.2 ПК.2.3
Тема 2.2 Необходимые документы для приема на работу.	Практическое занятие № 9 Деловая документация. Правила написания резюме. Правила написания сопроводительного письма. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - модальные глаголы; - настоящее совершенное время (Present Perfect).	10	ОК. 05 ОК. 06 ОК. 06 ОК.10
	Самостоятельная работа №3 Написание резюме и сопроводительного письма.	2	
Тема 2.3 Интервью с работодателем.	Практическое занятие № 10 Поиск работы. Объявления о приеме на работу. Правила поведения с работодателем. Вопросы к кандидату. Интервью с работодателем. Прием на работу. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - образование и употребление глаголов в Present Perfect.	10	ОК. 05 ОК. 06 ОК. 06 ОК.10
Тема 2.4 Регистрация гостей в отеле.	Практическое занятие № 11 Регистрация гостя в отеле. Правила регистрации. Работа персонала отеля. Особенности работы и жалобы клиентов. Написание письма-жалобы. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - Present Perfect Continuous; - образование и употребление глаголов в Present Perfect Continuous.	10	ОК. 01 ОК. 03 ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ПК.1.1 ПК.1.3

Тема 2.5 Проведение конференций в отеле.	Практическое занятие № 12 Удобства отеля. Проведение конференций в отеле. Оборудование для конференций. Ответ на письмо-запрос. Составление факсового сообщения. Лексический материал по теме Грамматический материал: - модальные глаголы. Can. Could. Might; - условные предложения 1 типа.	10	ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ОК. 09 ОК. 10 ПК.1.1 ПК.1.3 ПК.1.1 ПК.2.2 ПК.2.3 ПК.3.2 ПК.3.3
Тема 2.6 Работа с жалобами и решение проблем	Практическое занятие № 13 Виды жалоб. Варианты решения проблем с клиентами. Лексический материал по теме. Грамматический материал: -условные предложения 2и 3 типа.	10	ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ОК. 09 ОК. 10 ПК.1.1 ПК.1.3 ПК.1.1 ПК.2.2 ПК.2.3 ПК.3.2 ПК.3.3
Тема 2.7 Функции администратора отеля	Практическое занятие № 14 Должностные обязанности администратора отеля. Выезд из отеля. Правила поведения при общении с клиентами. Письмо-извинение. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - Yes/ No questions/WH-questions; - The imperative.	10	ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ОК. 09 ОК. 10 ПК.1.1 ПК.1.3 ПК.1.1 ПК.2.2 ПК.2.3

			ПК.3.2 ПК.3.3
Тема 2.8 Управление отелем	Практическое занятие № 15 Работа с клиентами. Правила общения обслуживающего персонала с посетителями. Деятельность управляющего отелем. Профессиональные качества управляющего отелем и менеджеров. Современный тип управляющего. Работа с группами туристов при заселении в отель. Проблемы и конфликты. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - Present Perfect Passive; - предлоги.Prepositions.	10	ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ОК. 09 ОК. 10 ПК.1.1 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.2.3 ПК.3.2 ПК.3.3
Тема 2.9 Служба бронирования в отеле	Практическое занятие № 16 Заказ гостиничного номера по телефону. Прием телефонных и СМС сообщений. Организация деловых встреч в отеле. Лексический материал по теме. Грамматический материал: - способы выражения будущности в английском языке; - Future Tenses.	16	ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ОК. 09 ОК. 10 ПК.1.1 ПК.1.3 ПК.2.2 ПК.2.3 ПК.3.2 ПК.3.3
	Всего:	176	

2.3 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

В целях реализации компетентного подхода при преподавании учебной дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности» используются современные образовательные технологии: информационные технологии (компьютерные презентации), технологии развивающего обучения, технологии проблемного обучения. В сочетании с самостоятельной работой обучающихся для формирования и развития общих компетенций применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (групповая консультация, разбор конкретных ситуаций, групповая дискуссия).

Для проведения текущего контроля знаний и умений используется просмотр и оценка практических работ, выполненных обучающимися на занятиях в аудитории и выполненных самостоятельно во внеаудиторное время. Для проведения промежуточной аттестации используется устные, письменные или комбинированные способы оценки уровня достижения результатов освоения учебной дисциплины.

Основное содержание теоретической части излагается на лекционных занятиях, которые выполняют пять основных функций: информационную (сообщение новых знаний), развивающую (развитие познавательных процессов, памяти, мышления), воспитывающую (воспитание профессиональных и личностных качеств, формирование взглядов, убеждений, мировоззрения), стимулирующую (развитие познавательных и профессиональных интересов), координирующую (координация с другими видами занятий). Важной частью учебной дисциплины являются практические занятия и самостоятельная работа, рекомендации по проведению которых представлены в соответствующих методических рекомендациях, являющихся составной частью учебно-методического комплекса. Также закрепить теоретический материал, выработать навыки самостоятельной аналитической и практической работы и сформировать более глубокую систему знаний помогает знакомство с основной и дополнительной литературой по данной дисциплине.

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению и реализации образовательной программы

3.1.1. Специализированные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения материалами, учитывающими требования международных стандартов.

3.1.2. Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” и обеспечением доступа в информационно-образовательную среду образовательной организации (при наличии). В случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий допускается применение специально оборудованных помещений, их виртуальных аналогов, позволяющих обучающимся осваивать ОК и ПК.

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература;

1. *Рогова, В. Ю.* Английский язык для гостиничного бизнеса. Задания : учебное пособие для вузов / В. Ю. Рогова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 43 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520186> (дата обращения: 28.06.2022)
2. *Мошняга, Е. В.* Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078> (дата обращения: 28.06.2022).

3. Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Кaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999. Node 1 year Educational Renewal License *	Договор №148/ЕП(У)20-ВБ, 1С1С-200914-092322-497-674	11.09.2020
ABBYY FineReader PDF 15 Business. Версия для скачивания (годовая лицензия с академической скидкой)*	Договор №191/Ю	16.11.2020
Zoom	Договор №363/20/90/ЕП(у)20-ВБ	04.06.2020
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-

г) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
Электронный каталог научной библиотеки http://mars.novsu.ac.ru/MarcWeb/	База собственной генерации	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 71/ЕП (У) 19 от 25.12. 2019	01.01.2020-31.12.2020
	Договор № 4431/05/ЕП(У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
Национальная электронная библиотека (НЭБ) https://rusneb.ru/	Договор № 101/НЭБ/2338 от 01.09.2017	31.08.2022
Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина https://www.prilib.ru/	в открытом доступе	-

База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Университетская информационная система «РОССИЯ» https://uisrussia.msu.ru	в открытом доступе	-
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» https://openedu.ru	в открытом доступе	-

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Текущий контроль проводится в форме тестирования, устного опроса, выполнения индивидуальных домашних заданий по темам.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в текущего контроля.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в форме экзамена в 5 семестре.

Таблица 4 – Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых общих и профессиональных компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05 ОК.06 ОК.07 ОК.08 ОК.09 ОК.10 ОК.11	Формы контроля: групповой, фронтальный, индивидуальный Методы контроля умений: практические задания по работе с информацией, документами, литературой; самостоятельная работа; представление продукта Методы контроля знаний: тестирование устный опрос диктанты, контрольная работа, Методы оценки:

Знать: языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения , критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению .	ОК. 01 ОК. 03 ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ПК.1.1 ПК.1.3	-традиционная система оценок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которой выставляется итоговая отметка; -накопительная система оценок в баллах, на основе которой выставляется итоговая оценка.
знать: языковой материал (функции персонала, особенности работы службы питания , критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы питания .	ОК. 01 ОК. 03 ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ПК.2.2 ПК.2.3	
Знать: языковой материал (функции персонала, особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда , критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда .	ОК. 01 ОК. 03 ОК. 04 ОК. 05 ОК. 06 ПК.3.2 ПК.3.3	

4.2 Рекомендации по использованию оценочных средств

а) Контрольная работа

При выполнении контрольной работы необходимо обращать внимание на правильность профессиональной терминологии, логичность и фактическую точность в формулировании ответа (в случае заданий, на которые требуется дать развернутый ответ), на последовательность в изложении материала. Ответы необходимо давать с опорой на теоретические знания, полученные во время изучения дисциплины.

За письменные работы (контрольные работы, тестовые работы, словарные

диктанты) оценка вычисляется исходя из процента правильных ответов:

Оценка «2» 49% и менее

Оценка «3» от 50% до 69%

Оценка «4» от 70% до 90%

Оценка «5» от 91% до 100%

Критерии оценки	Кол-во заданий	Кол-во вариантов заданий
Количество правильных ответов	4	4

Пример контрольной работы

TEST PAPER N 1

Task 1. Find and correct the mistakes if any.

1. I'm busier than my little sister.
2. London is more old than New York.
3. It's the most sharp pencil I have.
4. Do you know the shortest way to the station?
5. This exercise is more difficult than that one.
6. Be activer at your lessons, please.
7. She is the most pretty girl I've ever known.
8. The boy is astaller as his father.
9. He makes more mistakes than you do.
10. Baseball is the popularest summer sport in America.
11. Yesterday he started to feel more bad.
12. Soon it began to get more darker and it was time 1 back home.
13. He said that money was the most important to him.
14. I've got a headache. Be quieter, please.
15. Mary's answer is correcter than yours.
16. Can you come more early next time?
17. You should be carefuller.

Task 2. Correct the right variant.

1. They (can/might) be away for the weekend but I'm not sure.
2. You (may/might) leave now if you wish.
3. (Could/ may) you open the window a bit, please?
4. He (can/could) be French, judging by his accent.
5. (May/can) you play the piano?
6. Listen, please. You (may not/ might not) speak during this exam.
7. They (can't/may not) still be out!
8. You (couldn't/might not) smoke on the bus.
9. With luck, tomorrow (may/could) be a sunny day.
10. You (can/may) be right but I'm going back to check anyway.

Task 3. Open the brackets and use the Future Perfect, the Present Indefinite, the Present Perfect, the Future Indefinite Tense.

- 1 By 8 o'clock they (have) dinner.
- 2 By the end of the week he (finish) the translation.
- 3 Before you (come) I (do) all the work .
- 4 She (look) thought the article by 12 o'clock.
- 5 They (receive) own letter by Monday.
- 6 By the time we (get) to the forest the rain (stop).
- 7 I think he (answer) the better by this time.
- 8 We (begin) to work after we (read) all the instructions.
- 9 We (not do) anything until he (take) necessary steps.
- 10 The committee (prepare) the plan by tomorrow.
11. I suppose when my letter (reach)you I already (return) from my voyage.
- 12 He (pass) an exam after he (learn) all the material.
- 13 I am afraid they (not discuss) all the questions by the time they

come. 14 We (not be able) to start the experiment before we (obtain) the necessary data. 15 The secretary already (look) through all the papers before the boss (come) . 16 My train (leave) by the time you (come) to the station.

Task 4. Open the brackets and use either the Future Indefinite or the Future Continuous Tense.

1. He has come home from school late today. So he can't go for a walk : he (do) his homework after dinner. 2 Today is Sunday and it is not raining. We (have) tea out in the garden 3 The big stores (have) their summer sales soon. 4 The weather is warn today. We (have), a walk out in the garden. 5 . Ileaving now, but I suppose I (see) you in the evening. 6There is a party' at Betsy's house tonight So I (meet) you in the evening. 7 It's awful to think I (work) this time next week. 8 Wait a little, I (phone) for a taxi. 9 I'm very tired. I think I (go) to bed earlier today. 10 We (play) chess in half an hour. 11 When you come, he still (work) at his report. 12 Tomorrow at this time we (go) to Scotland. 13 Can you imagine that in five days we (cross) the Atlantic on our very home. 14 What you (do) if I come at 5?-1 (watch) TV.

б) Творческие письменные работы

Творческие письменные работы (письма, разные виды сочинений, эссе, проектные работы, в т. ч. в группах) оцениваются по пяти критериям:

Содержание (соблюдение объема работы, соответствие теме, отражены ли все указанные в задании аспекты, стилевое оформление речи соответствует типу задания, аргументация на соответствующем уровне, соблюдение норм вежливости).

Организация работы (логичность высказывания, использование средств логической связи на соответствующем уровне, соблюдение формата высказывания и деление текста на абзацы); Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);

Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);

Орфография и пунктуация (отсутствие орфографических ошибок, соблюдение главных правил пунктуации: предложения начинаются с заглавной буквы, в конце предложения стоит точка, вопросительный или восклицательный знак, а также соблюдение основных правил расстановки запятых).

Пример творческой письменной работы

Тема 2.3 Интервью с работодателем

Подготовить письменное сообщение по теме «Собеседование с работодателем», используя ответы на вопросы:

в) Устный индивидуальный опрос(монологическое высказывание)

Устные ответы оцениваются по пяти критериям:

1. Содержание (соблюдение объема высказывания, соответствие теме, отражение всех аспектов, указанных в задании, стилизовое оформление речи, аргументация, соблюдение норм вежливости).
2. Взаимодействие с собеседником (умение логично и связно вести беседу, соблюдать очередность при обмене репликами, давать аргументированные и развернутые ответы на вопросы собеседника, умение начать и поддерживать беседу, а также восстановить ее в случае сбоя: переспрос, уточнение);
3. Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
4. Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
5. Произношение (правильное произнесение звуков немецкого языка, правильная постановка ударения в словах, а также соблюдение правильной интонации в предложениях)

Критерии оценки	Кол-во вопросов/ баллов	Кол-во вариантов заданий
Объем раскрытия темы	1	1
Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей		
Умения речевого взаимодействия с партнером: способность начать, поддержать и закончить разговор		
Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче.		
Отсутствие практических ошибок.		
Понятность речи: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация		
Примерный объем диалога: 10-12 реплик с каждой стороны		

Диалог

Критерии оценки	Кол-во вопросов/ баллов	Кол-во вариантов заданий
Объем раскрытия темы	1	1
Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей		
Умения речевого взаимодействия с партнером: способность начать, поддержать и закончить разговор		
Соответствие лексических единиц и грамматических		

структур поставленной коммуникативной задаче.		
Отсутствие практических ошибок		
Понятность речи: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация		
Примерный объем диалога: не менее 15 развернутых предложений		

Пример задания на построение монологического высказывания/ диал

Тема 2.7 Функции администратора отеля.

Task 1 . Describe Hotel manager`s duties based on the given expressions.

Planning, organization, work with personnel, management and control are the main functions of the manager. The *Hotel* manager who works in a hotel company usually runs some hotel business. He supervises all kinds of operations in a hotel and company's stuff. The hotel manager plan the hotel business, he provides hotel operations, developing of new hotel services and obtaining profits. He is charge of the results.

He decides on development and promotion of new packages, advertising and sales. One of his duties is to de on prices and discounts. The manager deals a lot of negotiating with supplies representatives of other hotels. hotel manager is responsible for hiring the employees and their works and how much each person earns. When the l manager is just the heard of some department in a large hotel, he then reports to the general manager .

Задание 2. Complete the dialogue:

a) "Arriving and check ing in "(Прибытие в отель и регистрация)

1.Receptionist: Good morning! Welcome to The Best Hotel!

Client:_____

2.Receptionist Yes, sir, we have several rooms available for that particular weekend. And what is the exact day of your arrival?

Client:_____

3.Receptionist:How long will you be staying?

Client:_____

4.Receptionist:How many people is the reservation for ?

Client:_____

6.Receptionist: And would you like a room with twin beds or a double bed?

Client:_____

7.Receptionist:Great! And would you prefer to have a room with a view of the ocean?

Client:_____

8.Receptionist: Your room is five hundred and ninrty dollars per night. Now what name will the reservation be listed under?

Client:_____

9.Receptionist:Could you spell your last name for me,please?

Client:_____

10.Receptionist: IS THERE A PHONE NUMBER, WHERE YOU CAN BE CONTACTED?

Client:_____

10.Receptionist:GREAT! Now I need your credit card information to reserve the room for you.What type of card is it?

Client: _____

10.Receptionist:And what is the name of card holder?

Client: _____

10.Receptionist:Alright Mr QUAID. Your reservation has been made forthe 24-th of September for a room with a double bed and view of the ocen.Check in is at 2 o'clock/If you have any other questions, please do not hesitate o call us.

Client: _____

11.Receptionist: My pleasure. We ll see you in September. < Mr QUAID Have a nice day!

2) Тестовые задания

При выполнении тестовых заданий необходимо обращать внимание на то, что возможен только один правильный вариант ответа. Время на выполнение тестовых заданий ограничено.

Критерии оценки	Кол-во вопросов	Кол-во вариантов заданий
Правильность ответа на вопросы	10	1

Пример тестовых заданий

Test 1. “Nutrition in a hotel” . (Питание в отеле).

What does it mean?

1. OB –only bed

a)полупансион ,(двухразовое питание (завтрак и ужин)

b)без питания

c)только завтрак

2.B&B Bed and Breakfast (only breakfast)

a)шведский стол (на завтрак)

b)без питания

c)только завтрак

3.HB –Half Board (breakfast and dinner)

a)шведский стол (на завтрак)

b)полупансион ,(двухразовое питание (завтрак и ужин)

4.FB-Full Board (breakfast, lunch and dinner)

a)шведский стол (на завтрак)

b)без питания

c)полный пансион (завтрак,обед,ужин)

5.CBF-Continental Breakfast

- a)полупансион ,(двухразовое питание (завтрак и ужин)
- b)без питания
- c)континентальный завтрак

6.ABF-American Breakfast

- a)полупансион ,(двухразовое питание (завтрак и ужин)
- b)американский завтрак
- c)континентальный завтрак

7.BBF-Buffer Breakfast

- a)полупансион ,(двухразовое питание (завтрак и ужин)
- b)шведский стол (на завтрак)
- c)континентальный завтрак

8.DNR

- a)полупансион ,(двухразовое питание (завтрак и ужин)
- b)ужин по меню или в виде шведского стола
- c)континентальный завтрак

9.FB-/ExtFB-extended Full Board (includes local drinks)

- a)полупансион ,(двухразовое питание (завтрак и ужин)
- b)ужин по меню или в виде шведского стола
- c)континентальный завтрак
- d)расширенное трехразовое питание (включает напитки местного производства)

10.HcALL/High Class All Inclusive (The price includes everything ,offered by the hotel except goods from shops, telephone, doctor`s,and hairdresser`s services and some sports,e.g.diving

- a)полупансион ,(двухразовое питание (завтрак и ужин)
- b)ужин по меню или в виде шведского стола
- c)кВсе включено, высший класс (в стоимость включено все, что предлагает отель, кроме товаров из магазина, телефона, услуг врача, и парикмахера, а также некоторых видов спорта , например, дайвинга.

d)расширенное трехразовое питание (включает напитки местного производства)

д) экзамен

При подготовке к дифференцированному зачету можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. Разрешается также пользоваться дополнительными достоверными источниками информации, в том числе, размещенными в сети Интернет.

Критерии оценки	Кол-во вопросов
Логичность и последовательность в изложении информации Использование профессиональной терминологии Демонстрация теоретических знаний Готовность к решению практических задач	17

ж) Экзамен

При подготовке к экзамену можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. Разрешается также пользоваться дополнительными достоверными источниками информации, в том числе, размещенными в сети Интернет.

В каждом экзаменационном билете содержится 2 вопроса из разных тематических разделов дисциплины.

Критерии оценки	Кол-во билетов
Логичность и последовательность в изложении информации Использование профессиональной терминологии Демонстрация теоретических знаний Готовность к решению практических задач	17

1. Перечень экзаменационных вопросов:

- 1.Types of Hotels and Hotel Facilities.
- 2.Interview with an Employer.
- 3.At the Restaurant.
- 4.Guest Registration in the Hotel.
- 5.Arriving and Checking in.
- 6.Staying at the Hotel.
- 7.Depature and Checking out.
- 8.Holding Conferencies in a Hotel.Conference Equipment.
- 9.Functions of the Hotel Staff.
- 10.Solving Problems.
11. What do you Know about Room Service?
12. Booking Service.
- 13.Buisiness documentation.
- 14.Restaurant Service.
- 15.Taking Orders by Phone.
- 16.Applying for a Position in a Hotel.
- 17.Hotel Facilities.

Лексико-грамматические упражнения.

Task 1. Match the words and phrases in the left –hand column with their Russian equivalents in the right –hand column.

1	Communication	A	потребность в общении
2	Interpersonal communication	B	ясно излагать свои мысли
3	Face-to face communication	C	невербальное общение
4	Non –verbal communication	D	человек, передающий информацию, участвующий в общении.
5	Oral\spoken communication	E	сообщить (передать) кому-либо новость
6	Written communication	F	взаимное непонимание
7	To be in contact with smb	G	общаться с кем-либо, говорить о..., сообщать о...
8	To receive a communication	H	нуждаться в общении
9	To have a need for communication	I	получить сообщение
10	Need for communication	J	потребность в общении
11	To need communication	K	Быть на связи в контакте с кем-либо
12	Lack of communication	L	устное общение
13	Communication gap	M	отсутствие общения, дефицит общения
14	communicate with somebody (about	N	письменное общение
15	To communicate news ,(an opinion - мнение, thoughts)	O	личное общение
16	To communicate one`s thoughts clealy	P	межличностное общение
17	A communicator	Q	общение, сообщение, коммуникационный

Task 2. Translate the situational phrases used in interviews with an employer and give possible answers.

- Can you tell me about yourself?
- Why do you want to work in the travel industry?
- Do you have any previous work experience?
- What kind of salary are you looking for?
- When would you like to start?
- Where would you like to work?
- How many languages can you speak?
- How did you find out about the job?
- How soon will you let me know?
- What about the salary? How big is it?
- Will I be provided with a salary package? What are my duties?
- What are the other benefits working here?
- What can you offer me?
- I'd prefer to work in catering.

Задание 3 Переведите на английский язык.

1. Ты хочешь, чтобы я пошел с тобой?
.....
2. Анна хочет, чтобы я познакомился с ее братом.
.....
3. Моя жена не хотела, чтобы мы переехали на новое место.
.....
4. Родители Криса хотели, чтобы он учился в Париже.
.....
5. Мы ожидали, что Лиз опоздает.
.....
6. Все думали, что он богат, но на самом деле у него было не много денег.
.....
7. Я не ожидал, что Хелен позвонит мне среди ночи.
1. Он заставил меня пообещать (дать обещание).
.....
2. Позвольте мне остаться еще на один день.
.....
3. Он никому не позволяет входить в дом.
.....
4. Доктор не позволил мне открывать окно.
.....
5. Не заставляй меня плакать, детка.
.....
6. Я заставлю тебя заплатить за то, что ты сделал.
.....
7. Позвольте мне задать вам несколько вопросов.
.....
8. Посетителям здесь нельзя парковаться.
.....
9. Курение здесь не разрешено (запрещено).
.....

Задание 4.

Закончите предложения, используя правильную форму глагола (инфинитив или герундий) и добавляя существительные и местоимения там, где это необходимо.

1. The doctor advised _____
2. When all guests arrived, the host suggested _____
3. Parents normally don't allow _____
4. I can't tolerate _____
5. Parents should never let _____
6. Older brothers often make _____
7. Managers usually expect _____
8. We begged him a hundred times but he refused _____

Критерии оценки:

а) Монологическое высказывание

Устные ответы оцениваются по пяти критериям:

1. Содержание (соблюдение объема высказывания, соответствие теме, отражение всех аспектов, указанных в задании, стилевое оформление речи, аргументация, соблюдение норм вежливости).
2. Взаимодействие с собеседником (умение логично и связно вести беседу, соблюдать очередность при обмене репликами, давать аргументированные и развернутые ответы на вопросы собеседника, умение начать и поддерживать беседу, а также восстановить ее в случае сбоя: переспрос, уточнение);
3. Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
4. Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
5. Произношение (правильное произнесение звуков немецкого языка, правильная постановка ударения в словах, а также соблюдение правильной интонации в предложениях)

Объем высказывание 15-20 предложений.

Оценка	Критерии оценки	Кол-во вариантов заданий
5 «отлично»	Соблюден объем высказывания. Высказывание соответствует теме; отражены все аспекты, указанные в задании, стилевое оформление речи соответствует типу задания, аргументация на уровне, нормы вежливости соблюдены. Адекватная естественная реакция на реплики собеседника. Проявляется речевая инициатива для решения поставленных коммуникативных задач. Редкие грамматические ошибки не мешают коммуникации. Речь звучит в естественном темпе, нет грубых фонетических ошибок.	1
4 «хорошо»	Не полный объем высказывания. Высказывание соответствует теме; не отражены некоторые аспекты, указанные в задании, стилевое оформление речи соответствует типу задания, аргументация не всегда на соответствующем уровне, но нормы вежливости соблюдены. Коммуникация немного затруднена. Лексические ошибки незначительны, но влияют на восприятие речи учащегося. Грамматические незначительно влияют на восприятие речи учащегося. Речь иногда неоправданно паузирована. В отдельных словах допускаются фонетические ошибки (замена, английских фонем сходными русскими). Общая интонация обусловлена влиянием родного языка.	
3 «удовлетворительно»	Незначительный объем высказывания, которое не в полной мере соответствует теме; не отражены некоторые аспекты, указанные в задании, стилевое оформление речи не в полной мере соответствует типу задания, аргументация не на соответствующем уровне, нормы вежливости не соблюдены. Коммуникация существенно	

	затруднена, учащийся не проявляет речевой инициативы. Учащийся делает большое количество грубых лексических ошибок. Коммуникация затруднена в значительной мере, отсутствует речевая инициатива. Учащийся делает большое количество грубых лексических ошибок влиянием родного языка.	
2 «неудовлетворительно»	Незначительный объём высказывания, которое не соответствует теме; не отражены многие аспекты, указанные в задании, стилевое оформление не соответствует типу задания, отсутствует аргументация, нормы вежливости не соблюдены. Коммуникация затруднена в значительной мере, отсутствует речевая инициатива. Учащийся делает большое количество грубых лексических ошибок под влиянием родного языка. Речь воспринимается с трудом из-за большого количества фонетических ошибок. Интонация обусловлена влиянием родного языка.	

б) Тестовые задания

При выполнении тестовых заданий необходимо обращать внимание на то, что возможен только один правильный вариант ответа. Время на выполнение тестовых заданий ограничено.

Оценка «2» 49% и менее

Оценка «3» от 50% до 69%

Оценка «4» от 70% до 90%

Оценка «5» от 91% до 100%

Критерии оценки	Кол-во вопросов	Кол-во вариантов заданий
Правильность ответа на вопросы	19	2
Знание профессиональных терминов		

с) Контрольная работа

При выполнении контрольной работы необходимо обращать внимание на правильность профессиональной терминологии, логичность и фактическую точность в формулировании ответа (в случае заданий, на которые требуется дать развернутый ответ), на последовательность в изложении материала. Ответы необходимо давать с опорой на теоретические знания, полученные во время изучения дисциплины.

За письменные работы (контрольные работы, тестовые работы, словарные диктанты) оценка вычисляется исходя из процента правильных ответов:

Оценка «2» 49% и менее

Оценка «3» от 50% до 69%

Оценка «4» от 70% до 90%

Оценка «5» от 91% до 100%

Критерии оценки	Кол-во заданий	Кол-во вариантов заданий
Количество правильных ответов	4	5
Знание профессиональных терминов		

5 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Содержание изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись
	Протокол методического совета N 1 от 02.09.2022	30.08.2022	П.1.4, 2.1,2.2	Гусева Г.В.	