

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 07.11.2024 16:37:47  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ**

**СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

**ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДЕНО на заседании  
ПЦК по профессиональным модулям  
Протокол №1  
От «30» августа 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для  
службы питания**

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

**Специалист по гостеприимству**

Год набора - 2022

Санкт-Петербург  
2023

Автор(ы)—составитель(и): Шадрин К.Ю.

Председатель цикловой (методической) комиссии: к.э.н., доцент СЗИУ Дочкина А.А.

Рецензент: зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостеприимства д.э.н., профессор Морозова Марина Александровна

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
2. Оценочные средства по дисциплине	6
2.1. Текущий контроль.	6
2.2. Промежуточная аттестация	13
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания	19
3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля	19
3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля	22

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК-1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК-2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК-3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК-4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК-5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК-6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК-9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК-10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

<p>Иметь практический опыт</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в разработке операционных процедур и стандартов службы питания;</li> <li>- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.</li> </ul>
<p>уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</li> <li>- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> </ul>
<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- задачи, функции и особенности работы службы питания;</li> <li>- технологии организации процесса питания;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</li> <li>- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>

## 2. Оценочные средства по дисциплине

### 2.1. Текущий контроль.

В ходе реализации профессионального модуля ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1.</b> Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	<i>Тесты</i> <i>Практические задания</i> <i>Ситуационные задачи (кейсы)</i>
<b>Раздел 2.</b> Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	<i>Собеседование</i>

#### 2.1.1. Тесты

**Тестовые задания (примерные).**

**Вариант 1. Выберите правильный ответ или продолжите предложение:**

1. Management —  
a) заправка b) управление c) менеджеры d) служащие
2. Advertising –  
a) реклама b) размещение объявлений c) скидочная акция d) служба рекламы
3. Public relations personnel –  
a) персонал по работе с газетами b) персонал по связям с общественностью  
c) черный пиар d) персональные отношения
4. Suite –  
a) люкс b) семейный номер c) номер с удобствами d) пентхаус
5. Junior suite -  
a) номер без удобств b) полулюкс c) номер для двух постояльцев d) одноместный
6. A well-furnished and luxurious suite at the top of the building is called \_\_\_\_\_.  
a) senior suite b) penthouse c) top room d) attic.
7. A room not used as a bedroom, where guests may read, watch television, is called

a) lounge b) single room c) bathroom d) penthouse.

8. If you need a ride from the airport, the hotel may provide

a) a courtesy bus b) a free taxi c) an airplane d) a walking tour.

9. Guests with children are sometimes provided with

a) bedrooms b) playrooms c) toilets d) toys.

10. Guests with babies are usually provided with

a) change b) changeable clothes c) nappy-changing facilities d) paper napkins.

### Ключ к тесту

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	b	6	b
2	a	7	a
3	b	8	a
4	a	9	b
5	b	10	c

### Вариант 2. Придаточные предложения времени, условия:

1. I know the woman \_\_\_ is standing there.

a) who b) which c) she d) he

2. I don't know \_\_\_ I am doing here.

a) who b) which c) what d) where

3. I don't see the car \_\_\_ was there just a minute ago.

a) those b) who c) which d) whose

4. Do you know the man \_\_\_ is walking up there?

a) this b) who c) which d) him

5. We've got a car \_\_\_ is very beautiful.

a) who b) which c) it d) this

6. The hotel provides the rooms \_\_\_ are very cozy.

a) that b) those c) who d) these

7. Do you know the students \_\_\_ are in this room?

a) which b) that c) them d) they

8. There's a manager \_\_\_ can help you.

a) who b) which c) she d) this

9. Have you met a person \_\_\_ can speak 10 languages?

a) which b) who c) this d) he

10. The Front desk is a service \_\_\_ deals with guests most of the time.

a) who b) which c) it d) this

11. When the mail \_\_\_, give it to Mr Brown from Room 12

a) arrives b) will arrive c) has arrived d) is arriving

12. After you \_\_\_ with complaints, you should check the bills.

a) will deal b) deal c) is dealing d) has dealt

### Ключ к тесту

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	a	7	b
2	c	8	a
3	c	9	b
4	b	10	b
5	b	11	a
6	a	12	b

### Вариант 3. Выберите правильный ответ:

1. As soon as you \_\_\_ the information, phone me.

a) have finded b) are finding c) find d) will find

2. When you \_\_\_ the translation, you will get another task.

a) are finishing b) is finished c) finish d) will finish

3. After the guests \_\_\_, the rooms must be cleaned.

a) will check in b) will check out c) check out d) are checking out

4. As soon as the room service \_\_\_ not available, you will have your meals in the cafe.

a) will be b) is c) are d) am

5. If you \_\_\_ this room, you will have a 10 percent discount.

a) choose b) chose c) will choose d) are choosing

6. She will make an order if she \_\_\_ given the menu.

a) will be b) is c) are d) will

7. If it \_\_\_ hard, we'll go playing snowballs.

a) is snowing b) will snow c) snows d) goes the snow

8. If you \_\_\_ the bill now, we'll return 5 percent to your credit card.

a) pay b) will pay c) have paid d) has paid

9. In case elderly guests need medical attention, the hotel may provide

a) a tour to the hospital b) a resident nurse c) a resident doctor d) a paramedic.

10. Our hotel is replacing smaller beds with \_\_\_ ones.

a) king-size b) queen-size c) prince-size d) duke-size.

### Ключ к тесту

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	c	6	b
2	c	7	c
3	c	8	a

4	b	9	b
5	a	10	a

### 2.1.2. Практические задания. Ситуационные задачи (кейсы).

#### Практическое задание №1

- Выберите правильную форму причастия для перевода: Письменный отчет  
a) writing b) having written c) written d) being written
- Выберите правильную форму причастия для перевода: Распечатанный отчет  
a) printing b) printed c) having been printed d) being printed
- Выберите правильную форму причастия для перевода: Обслуживаемый клиент  
a) being served b) served c) serving d) having served
- Выберите правильную форму причастия для перевода: Обслуживая клиента  
a) served b) being served c) having served d) serving
- Выберите правильную форму причастия для перевода: Оплаченный счет  
a) paid b) paying c) payable d) having paid
- Выберите правильную форму причастия для перевода: Оплачивая счет  
a) paying b) paid c) being paid d) having been paid

#### Ключ к заданию

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	c	4	d
2	b	5	a
3	a	6	a

#### Практическое задание №2 Модальные глаголы.

- Выберите правильный вариант: The guests usually \_\_\_ from 11 a.m. to 1 p.m.  
a) checked out b) check out c) will check out d) has checked out
- Выберите правильный вариант: I think I \_\_\_ next morning.  
a) checked out b) check out c) will check out d) has checked out
- Выберите правильный вариант: I'm afraid Mr White \_\_\_ three hours ago.  
a) checked out b) check out c) will check out d) has checked out
- Выберите правильный вариант: As I see, the guest \_\_\_ already. The room is empty.  
a) checked out b) check out c) will check out d) has checked out
- Выберите правильный вариант: The roomservice \_\_\_ usually available at least 18 hours a day.  
a) are b) am c) is d) were
- Выберите правильный вариант: The resort hotels \_\_\_ mostly provided with recreational

facilities.

a) is b) are c) was d) be

7. Выберите правильный вариант: Last year this hotel \_\_\_ promoted to 5-star level.

a) is b) are c) be d) was

8. Выберите правильный вариант: The guests from Room 206 \_\_\_ checked out an hour ago.

a) were b) is c) are d) be

9. Выберите правильный вариант: I would like \_\_\_ an order.

a) make b) to make c) made d) making

10. Выберите правильную форму глагола: I like \_\_\_ around the world.

a) travel b) to travelling c) travelling d) be travelled

### Ключ к заданию

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	b	6	b
2	c	7	d
3	a	8	a
4	d	9	b
5	c	10	c

### Практическое задание №3. Модальные глаголы.

1. Выберите правильную форму глагола: We \_\_\_ satisfy your needs at any moment.

a) could b) can c) may d) might

2. Выберите правильную форму глагола: \_\_\_ I ask for another room, please? This one is stuffy.

a) Might b) Could c) Shall d) Must

3. Выберите правильную форму глагола: \_\_\_ I have your signature here, please?

a) Can b) Must c) Need d) Shall

4. Выберите правильную форму глагола: This room \_\_\_ be cleaned again: the carpet is stained, and the linen is dirty.

a) can b) need c) must d) could

5. Выберите правильную форму глагола: This is back of the house. I'm afraid you've got the wrong number. You \_\_\_ apply to the front desk.

a) should b) need c) may d) can

6. Выберите правильную форму глагола: Hello! \_\_\_ I speak to the chief receptionist, please?

a) May b) Can c) Should d) Must

7. Выберите правильную форму глагола: I \_\_\_ speak to the chief receptionist immediately because such behaviour of the staff is impossible.

- a) must b) can c) need d) shall

**Ключ к заданию**

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	b	5	a
2	b	6	b
3	a	7	a
4	c		

**Практическое задание №4.**

1. Выберите правильную форму глагола: There is a special rate of 25 pounds which \_\_\_ dinner, bed and breakfast – what is called half-board.

- a) is including b) included c) includes d) include

2. Выберите правильную форму глагола: I'm sorry, madam. I \_\_\_ the housekeeping straight away.

- a) contacting b) will contact c) contacted d) to contact

3. Выберите правильную форму глагола: There were stains on the carpet, dirty napkins and towels everywhere, and I immediately \_\_\_ to the reception.

- a) called b) calls c) calling d) to call

4. Выберите правильную форму глагола: The front desk \_\_\_ also \_\_\_ the reception area.

- a) is calling b) are called c) are calling d) is called

5. Выберите правильную форму глагола: The chambermaids \_\_\_ usually look after guests' children.

- a) doesn't b) don't c) shan't d) may not

6. Выберите правильную форму глагола: \_\_\_ I open the window? It is too hot in the room.

- a) Shall b) Will c) Do d) Does

7. Выберите правильную форму глагола: \_\_\_\_\_ I have your phone number?

- a) Shall b) Do c) Can d) Might

**Ключ к заданию**

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	c	5	b
2	b	6	a
3	a	7	c
4	d		

### 2.1.3. Вопросы для собеседования

#### Вариант 1. Выбрать правильный вариант ответа:

1. Our family is neither big \_\_\_\_\_ small.  
a) nor b) or c) and d) but
2. My father's firm is \_\_\_\_\_ from our house.  
a) the same b) twice c) near d) far
3. My mother is \_\_\_\_\_ 38 years old.  
a) nor b) even c) only d) enough
4. It \_\_\_\_\_ me half an hour to get to the college.  
a) goes b) takes c) looks d) consists
5. Everybody in our family is easy to get \_\_\_\_\_ with.  
a) each other b) along c) others d) together
6. Where does he live?  
a) in the firm b) at the firm c) in the flat d) on the flat
7. Where does he study?  
a) at the college b) in the street c) in one of the houses d) in the firm
8. My favourite subjects are \_\_\_\_\_ history and \_\_\_\_\_ mathematics.  
a) a / a b) the / the c) --- / --- d) a / the
9. Where does he spend his free time?  
a) at the disco b) at the college c) at school d) at work
10. We live in good \_\_\_\_\_ in our new flat.  
a) satisfaction b) conditions c) fashion d) flat

#### Ключ к собеседованию

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	a	6	c
2	d	7	a
3	c	8	c
4	b	9	a
5	b	10	b

#### Вариант 2. Выбрать правильный вариант ответа:

1. In our country the academic year starts on 9/1.  
a) the ninth of january c) first september  
b) the nine of january d) the first of september
2. We are \_\_\_ students.  
a) two-year b) second-year c) two-years d) second-years
3. His \_\_\_ are on the table.

a) textbooks    b) textbook    c) texts-books    d) text-book's

4. "Where is your sister?" – "She \_\_\_\_\_ a bath".

a) has    b) is having    c) has been having    d) had

5. I \_\_\_\_\_ English words by heart.

a) teach    b) work    c) study    d) learn

6. We will \_\_\_\_\_ exams in summer.

a) learn    b) take    c) make    d) not

7. Life is impossible without \_\_\_\_\_.

a) work    b) play    c) phone    d) tv

8. Teachers and parents always say that hard work is the only way \_\_\_\_\_.

a) to have a rest    B) to achieve our goals    C) to sleep    D) achieve something

9. to be busy doing something

a) иметь привычку что-либо делать

b) делать все от себя зависящее

c) быть занятым чем-либо

d) делать утреннюю гимнастику

10. to do one's best

a) быть занятым чем-либо

b) делать утреннюю гимнастику

c) иметь привычку что-либо делать

d) делать все от тебя зависящее

### Ключ к собеседованию

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	d	6	b
2	b	7	a
3	a	8	b
4	b	9	c
5	d	10	d

## 2.2. Промежуточная аттестация

### 2.2.1 Разно уровневые задачи к экзамену. «Технологии и организация услуг питания»

Задача 1

1. Выберите правильный ответ: A temporary home for people who are travelling.

a) hotel    b) home    c) house    d) bungalow

2. Выберите правильный ответ: The function of hospitality industry is to provide tourists with \_\_\_\_\_.

a) accomodation. b) food and drinks. c) music. d) house.

3. Выберите правильный ответ: There are \_\_\_\_\_ for recreation, such as a swimming pool, a beach and the like.

a) facilities b) hotels c) things d) varieties

4. Выберите правильный ответ: The word "motel" was created by combining \_\_\_\_\_ and "hotel".

a) "motor" b) "month" c) moth d) monk

5. Выберите правильный ответ: What is usually located in vacation areas?

a) Resort hotels b) Business hotels c) Airport hotels d) Resident hotels

### Ключ к задаче

№ вопроса	Правильный вариант
1	a
2	a
3	a
4	a
5	a

### Задача 2

1. Выберите правильный ответ: What hotels are built along the roads?

a) Luxury hotels b) Tourist cabins c) Motels d) Airport hotels

2. Выберите правильный ответ: Hospitality –

a) враждебность b) дружелюбие c) гостеприимство d) радушие

3. Выберите правильный ответ: Catering –

a) доставка b) общественное питание c) ресторанный бизнес d) обслуживание

4. Выберите правильный ответ: Cabin –

a) кабина b) коттедж c) сарай d) бунгало

5. Выберите правильный ответ: Facilities –

a) удобства, оборудование b) способности c) средства обеспечения d) развлечения

### Ключ к задаче

№ вопроса	Правильный вариант
1	c
2	c
3	b
4	b
5	a

### Задача 3

1. Выберите правильный перевод: Resident hotels –  
a) гостиницы для постоянного проживания b) многоквартирные дома  
c) общежития d) курорты
2. Продолжите предложение: Hotels can provide a wide range of \_\_\_\_\_.  
a) services b) comforts c) foods d) drinks
3. Выберите правильный ответ: \_\_\_\_\_ provides accommodation for people going to or coming from other countries by air.  
a) Airport hotel b) Resident hotel c) Tourist cabin d) Motel
4. Выберите правильный ответ: Luxury hotels offering the highest international standards are called \_\_\_\_\_.  
a) 6-star b) 4-star c) 5-star d) 0-star.
5. Выберите правильный ответ: Staff –  
a) штат сотрудников b) набор кадров c) условия работы d) отдел кадров.

### Ключ к задаче

№ вопроса	Правильный вариант
1	a
2	a
3	a
4	c
5	a

### Задача 4

1. Выберите правильную форму глагола: I like \_\_\_\_\_ around the world.  
a) travel b) to travelling c) travelling d) be travelled
2. Выберите правильную форму глагола: There is a special rate of 25 pounds which \_\_\_\_\_ dinner, bed and breakfast – what is called half-board.  
a) is including b) included c) includes d) include
3. Выберите правильную форму глагола: I'm sorry, madam. I \_\_\_\_\_ the housekeeping straight away.  
a) contacting b) will contact c) contacted d) to contact
4. Выберите правильную форму глагола: There were stains on the carpet, dirty napkins and towels everywhere, and I immediately \_\_\_\_\_ to the reception.  
a) called b) calls c) calling d) to call
5. Выберите правильную форму глагола: The front desk \_\_\_\_\_ also \_\_\_\_\_ the reception area.

a) is calling b) are called c) are calling d) is called

### Ключ к задаче

№ вопроса	Правильный вариант
1	c
2	c
3	b
4	a
5	d

### 2.2.2 Вопросы к экзамену

1. Выберите правильное слово: Главный менеджер --  
a) chief b) general c) executive d) main
2. Выберите правильное слово: Начальник хозяйственного отдела --  
a) home manager b) back manager c) house manager d) chief of the back office
3. Выберите правильное слово: Менеджер по работе с гостями --  
a) resident manager b) guest manager c) clientele manager d) roomservice manager
4. Выберите правильное слово: Главный администратор --  
a) general front office b) main receptionist c) receptionist d) chief receptionist
5. Выберите правильное слово: Администратор --  
a) front office manager b) guest manager c) resident manager d) manager
6. Выберите правильное слово: Семейный отель --  
a) family-owned b) family-run c) family d) served by family
7. Выберите правильное слово: These are chambermaids, \_\_\_\_\_, restaurant staff who usually receive tips.  
a) cooks b) bellmen c) nurses d) managers
8. Выберите правильное слово: The chief receptionist is responsible for the work of the \_\_\_\_\_.  
a) front desk b) back office c) PR department d) housekeeping
9. Выберите правильное слово: Smaller hotels use \_\_\_\_\_ for maintenance and support work.  
a) chambermaids b) outside contractors c) bellmen d) night clerks
10. Выберите правильное слово: I'm sorry, we are fully \_\_\_\_\_ today. No rooms are available.  
a) stayed b) paid c) booked d) shopped
11. Выберите правильное слово: Most hotels provide only \_\_\_\_\_ breakfast, but ours is famous for its Full British Breakfast.

- a) European b) continental c) Russian d) American
12. Выберите правильный перевод: full board --
- a) полная доска b) полная стена c) полный пансион d) все включено
13. Выберите правильный перевод: half board --
- a) полупансион b) половина доски c) пол-комнаты d) половина стола
14. Выберите правильное слово: The hotels are often judged by the \_\_\_\_\_ of the room service they provide.
- a) standard b) charge c) price d) size
15. Выберите правильное слово: The aim of our hotel is to serve \_\_\_\_\_ according to the best standards.
- a) managers b) cooks c) customers d) consierges
16. Выберите правильное слово: The main function of the food and beverage service is to provide \_\_\_\_\_ for the restaurant or room service.
- a) bottles b) provisions c) dishes d) napkins
17. Выберите правильное слово: What is the total \_\_\_\_\_ for the room service? - Five hundred.
- a) amount b) number c) charge d) check
18. Выберите правильное слово: Our hotel provides facilities for people with special \_\_\_\_\_.
- a) likes b) preference c) rates d) needs
19. Выберите правильное слово: If parents need to go out, the housekeeping department can arrange for someone, most frequently one of the \_\_\_\_\_, to stay with the children.
- a) cooks b) carpenters c) chambermaids d) consierges
20. Выберите правильное слово: Some resort hotels hire professional \_\_\_\_\_ to provide sports lessons to the guests.
- a) athletes b) waiters c) drivers d) pilots
21. Выберите правильное слово: Главный менеджер --
- a) chief b) general c) executive d) main
22. Выберите правильное слово: Начальник хозяйственного отдела --
- a) home manager b) back manager c) house manager d) chief of the back office
23. Выберите правильное слово: Менеджер по работе с гостями --
- a) resident manager b) guest manager c) clientele manager d) roomservice manager
24. Выберите правильное слово: Главный администратор --
- a) general front office b) main receptionist c) receptionist d) chief receptionist
25. Выберите правильное слово: Администратор --

- a) front office manager b) guest manager c) resident manager d) manager
26. Выберите правильное слово: Семейный отель --
- a) family-owned b) family-run c) family d) served by family
27. Выберите правильное слово: These are chambermaids, \_\_\_\_\_, restaurant staff who usually receive tips.
- a) cooks b) bellmen c) nurses d) managers
28. Выберите правильное слово: The chief receptionist is responsible for the work of the \_\_\_\_\_.
- a) front desk b) back office c) PR department d) housekeeping
29. Выберите правильное слово: Smaller hotels use \_\_\_\_\_ for maintenance and support work.
- a) chambermaids b) outside contractors c) bellmen d) night clerks
30. Выберите правильное слово: I'm sorry, we are fully \_\_\_\_\_ today. No rooms are available.
- a) stayed b) paid c) booked d) shopped
31. Выберите правильное слово: Most hotels provide only \_\_\_\_\_ breakfast, but ours is famous for its Full British Breakfast.
- a) European b) continental c) Russian d) American
32. Выберите правильный перевод: full board --
- a) полная доска b) полная стена c) полный пансион d) все включено
33. Выберите правильный перевод: half board --
- a) полупансион b) половина доски c) пол-комнаты d) половина стола
34. Выберите правильное слово: The hotels are often judged by the \_\_\_\_\_ of the room service they provide.
- a) standard b) charge c) price d) size
35. Выберите правильное слово: The aim of our hotel is to serve \_\_\_\_\_ according to the best standards.
- a) managers b) cooks c) customers d) consierges
36. Выберите правильное слово: The main function of the food and beverage service is to provide \_\_\_\_\_ for the restaurant or room service.
- a) bottles b) provisions c) dishes d) napkins
37. Выберите правильное слово: What is the total \_\_\_\_\_ for the room service? - Five hundred.
- a) amount b) number c) charge d) check
38. Выберите правильное слово: Our hotel provides facilities for people with special

- \_\_\_\_\_.
- a) likes b) preference c) rates d) needs

39. Выберите правильное слово: If parents need to go out, the housekeeping department can arrange for someone, most frequently one of the \_\_\_\_\_, to stay with the children.

- a) cooks b) carpenters c) chambermaids d) consierges

40. Выберите правильное слово: Some resort hotels hire professional \_\_\_\_\_ to provide sports lessons to the guests.

- a) athletes b) waiters c) drivers d) pilots

### 3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

#### 3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели* оценки	Критерии оценки
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	<p><b>Оценки «отлично»</b> - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 86–100% от общего количества</p> <p><b>Оценки «хорошо»</b> - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 65–85% от общего количества;</p> <p><b>Оценки «удовлетворительно»</b> - соответствует работа студента, содержащая 51–65% правильных ответов;</p> <p><b>Оценки «неудовлетворительно»</b> - соответствует работа, содержащая менее 50% правильных ответов.</p>
Практическое задание/Ситуационная задача (кейс)/Собеседование	полнота и правильность выполнения работы	<p><b>Оценки «отлично»</b> заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций, обязательной, дополнительной литературы, с элементами самостоятельного анализа, обнаруживший глубокое знание материала.</p> <p><b>Оценки «хорошо»</b> заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной</p>

		<p>работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций</p> <p><b>Оценки «удовлетворительно»</b> заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций, но, допустивший погрешности в выполнении заданий, и обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.</p> <p><b>Оценки «неудовлетворительно»</b> заслуживает студент, обнаруживший существенные пробелы в знании основного материала; не справляющийся с выполнением заданий, слабо знакомый с основной литературой, допустивший серьезные погрешности в выполненных заданиях, нуждающийся в повторении основных понятий темы под руководством преподавателя.</p>
Собеседование	Полнота понимания теоретического и практического аспекта вопроса	<p><b>Оценка «отлично»</b> выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал.</p> <p><b>Оценка «хорошо»</b> выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.</p> <p><b>Оценка «удовлетворительно»</b> выставляется студенту, если</p>

		<p>теоретическое содержание вопроса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p> <p><b>Оценка «неудовлетворительно»</b> выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями формулирует ответ на поставленный вопрос.</p>
Реферат	<p>Полнота понимания теоретического и практического аспекта темы, раскрываемой в реферате</p>	<p><b>Оценка «отлично»</b> выставляется студенту, если теоретическое содержание темы освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал, иллюстрирует практическими примерами.</p> <p><b>Оценка «хорошо»</b> выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его письменно, не допуская существенных неточностей в раскрытии темы. Приводит практические примеры.</p> <p><b>Оценка «удовлетворительно»</b> выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто частично, но пробелы не носят существенного характера, при раскрытии темы студент допускает неточности, недостаточно</p>

		<p>правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p> <p><b>Оценка «неудовлетворительно»</b> выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при раскрытии темы реферата, неуверенно, с большими затруднениями формулирует ответ на поставленный вопрос, делает ошибочные умозаключения и выводы.</p>
--	--	--

### 3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля -экзамен

**Оценка «отлично»** выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

**Оценка «хорошо»** выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые

практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.