

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 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для

службы приема и размещения

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 Дочкина А.А.

Рецензент: д.э.н., профессор, зав. кафедрой Морозова М.А.

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	12
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания	15
3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля	15
3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля	17

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 приема и размещения» 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-7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК-8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
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 видов деятельности и профессиональных компетенций
-----	--

ВД-1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК-1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК-1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК-1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	<ul style="list-style-type: none"> - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены
знать	<ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема и размещения

2. Оценочные средства по дисциплине

2.1. Текущий контроль.

В ходе реализации профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	<i>Тесты</i> <i>Практические задания</i>
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	<i>Ситуационные задачи (кейсы)</i>
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	<i>Собеседование</i>

2.1.1. Тесты

1 вариант

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) accommodation. 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

6. Выберите правильный ответ:

What hotels are built along the roads?

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

7. Выберите правильный ответ:

Hospitality –

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

8. Выберите правильный ответ:

Catering –

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

Ключ к тесту

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

Вариант 2

1. Выберите правильный ответ: Cabin –

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

2. Выберите правильный ответ: Facilities –

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

3. Выберите правильный перевод: Resident hotels –

a) гостиницы для постоянного проживания b) многоквартирные дома c) общежития d) курорты

4. Продолжите предложение: Hotels can provide a wide range of _____.

a) services b) comforts c) foods d) drinks

5. 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
6. Выберите правильный ответ: Luxury hotels offering the highest international standards are called
 a) 6-star b) 4-star c) 5-star d) 0-star.
7. Выберите правильный ответ: Staff –
 a) штат сотрудников b) набор кадров c) условия работы d) отдел кадров.
8. Выберите правильный ответ: Inn –
 a) таверна b) пивной дом c) сельская гостиница d) паб

Ключ к тесту

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

2.1.2. Практические задания. Ситуационные задачи (кейсы).

Практическое задание 1. Перевести и составить диалог:

Предложение	Перевод
Good afternoon. You've reached Marriott Hotel. How may I help you?	Добрый день. Вы позвонили в отель Marriott. Чем я могу вам помочь?
I'm sorry. Can I call you back?	Прошу прощения. Могу я вам перезвонить?
Sorry, but I didn't quite catch that.	Прошу прощения, но я не совсем понял, что вы сказали.

You're very faint. Could you speak up a bit?	Вас плохо слышно. Вы не могли бы говорить по-громче?
Just a moment. I'll put you through to reservations.	Минуточку. Я соединю вас с отделом бронирования.
Please hold and I'll connect you to reservations.	Пожалуйста, оставайтесь на линии, я свяжу вас с отделом бронирования.
You can use a shuttle bus to get to our hotel from the airport.	Вы можете добраться до нашего отеля на шаттле из аэропорта.

Ситуационные задачи №2 Составьте предложения с представленными словами:

Слово	Перевод
to provide	предоставлять, обеспечивать
to aim	стремиться
opportunity	возможность
rewarding	приносящий внутреннее удовлетворение
an entertainer	работник индустрии развлечений
impeccable	безукоризненный, совершенный

Практическое задание №3 Прочитать и перевести

Предложение	Перевод
Good afternoon. Welcome to the Hilton hotel! How can I be of service to you?	Добрый день. Добро пожаловать в отель Hilton! Чем я могу вам помочь?
Let me introduce myself.	Разрешите представиться.

I'm pleased to say that we're able to reserve a room for you.	Рад сообщить, что мы можем зарезервировать для вас номер.
Our best suite is available.	Наш лучший номер люкс сейчас свободен.
I'm sorry. We're fully booked that night.	Прошу прощения, на эту ночь свободных номеров нет.
I'm afraid we don't have any rooms left for these dates.	Боюсь, на эти дни у нас не осталось свободных номеров.
Can I take your name, please?	Назовите свое имя, пожалуйста.
Could you spell your name?	Вы не могли бы произнести свое имя по буквам?
Let me check / look up your reservation.	Я проверю вашу бронь.
Could you check the registration details and sign here, please?	Не могли бы вы проверить правильность регистрационных данных и поставить здесь подпись?
Your departure date / check-out date is August, 13.	День вашего отъезда 13 августа.
Your luggage will be delivered to your room.	Ваш багаж будет доставлен в номер.
Breakfast is served in the ground floor cafe from 8 a.m. till 10 a.m.	Завтрак подается в кафе на первом этаже с 8 до 10 утра.

Ситуационные задачи №4 Используйте фразы для составления диалога, определите ситуацию:

Предложение	Перевод
Total comes to \$150.	Общая сумма составляет 150 долларов.

I'll print out the bill for you.	Я распечатаю вам счет.
Would you prefer to pay in cash or by credit card?	Предпочитаете оплатить наличными или кредитной картой?
We take local currency, dollars and euros.	Мы принимаем местную валюту, доллары и евро.
Now enter your PIN.	Теперь введите пин-код.
That's gone through. You can remove your card.	Платеж прошел. Вы можете забрать свою карту.
Thank you for your stay.	Спасибо за то, что остановились у нас.

2.1.3. Вопросы для собеседования. Переведите и дайте определение на английском языке:

Слово/Фраза	Перевод
a bellboy, a bellhop	коридорный, посыльный
a chambermaid, a hotel maid, a room attendant	горничная
a concierge, a guest relations manager, a guest relations officer	консьерж
a doorman	швейцар
a hotelier	владелец, управляющий отеля
a liftman, an elevator operator	лифтер
a maintenance worker	рабочий по ремонту и обслуживанию
a parking lot attendant, a valet	парковщик
a receptionist, a front desk clerk	администратор
excellent communication skills	отличные коммуникативные навыки
multitasking and time-management	многозадачность и планирование рабочего времени
politeness and patience	вежливость и терпеливость
resolving issues with a customer-focused orientation	клиентоориентированность при решении проблем

2.2. Промежуточная аттестация

2.2.1 Разноуровневые задачи к экзамену

Разноуровневые задания и задачи № 1 Прочитать и перевести. Составить диалог:

Предложение	Перевод
We can rent a car for you.	Мы можем арендовать для вас машину.
You can park your car in front of the hotel and pick it up whenever you need.	Можете припарковать свою машину перед отелем и забрать ее, когда понадобится.
You can leave your valuables and expensive items in the safe.	Вы можете оставить свои ценности и дорогие вещи в сейфе.
You can find the indoor pool right next to the elevator.	Закрытый бассейн находится рядом с лифтом.
I'd love to recommend you our restaurant with French cuisine.	Позвольте порекомендовать вам наш ресторан с французской кухней.
We'll arrange an excursion for you.	Мы организуем для вас экскурсию.
You can see our current exchange rate here. I must warn you that we charge a 5% commission for every transaction.	Здесь вы можете видеть наш текущий курс обмена. Должна предупредить вас, что мы берем комиссию в размере 5% за каждую операцию.
In our hotel you can enjoy swimming lessons, spa and painting master-classes free of charge / for an extra fee.	В нашем отеле вы можете бесплатно / за дополнительную плату воспользоваться уроками плавания, спа-процедурами и мастер-классами по живописи.

Разноуровневые задания и задачи № 2 Прочитать и перевести. Составить диалог:

Предложение	Перевод
We offer several venues that are suitable for your special events.	Мы предлагаем несколько площадок, которые подойдут для ваших торжественных

	мероприятий.
Our hall provides sitting for 300 guests.	Наш зал вмещает 300 гостей.
Our meeting room accommodates 30 attendees.	Наша переговорная вмещает 30 участников.
Our booking agent will help you with a group discount for all the guests.	Наш менеджер по бронированию номеров поможет вам с коллективной скидкой для всех гостей.
I'll take you over to the conference suite and show you round.	Я провожу вас в наш конференц-зал и все покажу.
We've got breakout rooms where guests can have some coffee and snacks.	У нас есть комнаты отдыха, в которых гости могут выпить кофе и перекусить.
Our rooms are equipped with flipcharts and projectors.	Во всех комнатах есть флипчарты и проекторы.

Разноуровневые задания и задачи № 3 Прочитать и перевести. Составить диалог:

Предложение	Перевод
Could you explain exactly what the problem is?	Вы не могли бы объяснить, в чем именно проблема?
We don't seem to have your reservation.	Похоже, у нас нет вашей брони.
I'm afraid we don't have a parking space tonight.	Боюсь, у нас сегодня нет свободного парковочного места.
I apologize for the inconvenience. I'll do my best to accommodate you.	Прошу прощения за неудобства. Сделаю все от меня зависящее, чтобы вас заселить.
I'm afraid your room isn't ready for you now.	Боюсь, ваш номер еще не готов.

I'll ask housekeeping to inform me as soon as your room is ready.	Я попрошу службу уборки уведомить меня, как только ваша комната будет готова.
I will move you to another room while we're dealing with that problem.	Я переселю вас с другой номер, пока мы решаем эту проблему.
I'm very sorry that you've had to wait.	Мне очень жаль, что вам пришлось ждать.
I understand. I'll speak to the housekeeping straightaway.	Понимаю. Я поговорю с горничными.
Please accept the complimentary dinner. I hope it'll make up for the inconvenience.	Пожалуйста, примите бесплатный обед от нас. Надеюсь, это сгладит неудобство.

2.2.2 Вопросы к дифференцированному зачету

- Продолжите предложение: The rapid construction of the new hotels led to emergence of _____.
a) hoteliers b) hotel chains c) penthouses d) suites.
- Выберите правильный ответ: Hotel chains –
a) отельные цепи b) сети гостиниц c) сетевой бизнес d) филиалы.
- Выберите правильный ответ: Management —
a) заправка b) управление c) менеджеры d) служащие
- Выберите правильный ответ: Advertising –
a) реклама b) размещение объявлений c) скидочная акция d) служба рекламы
- Выберите правильный ответ: Public relations personnel –
a) персонал по работе с газетами b) персонал по связям с общественностью
c) черный пиар d) персональные отношения
- Выберите правильный ответ: Suite –
a) люкс b) семейный номер c) номер с удобствами d) пентхаус
- Выберите правильный ответ: Junior suite -
a) номер без удобств b) полулюкс c) номер для двух постояльцев d) одноместный
- Продолжите предложение: A well-furnished and luxurious suite at the top of the building is called _____.
a) senior suite b) penthouse c) top room d) attic.
- Продолжите предложение: A room not used as a bedroom, where guests may read, watch television, is called _____.

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

10. Продолжите предложение: 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.

11. Продолжите предложение: Guests with children are sometimes provided with
a) bedrooms b) playrooms c) toilets d) toys.

12. Продолжите предложение: Guests with babies are usually provided with
a) change b) changeable clothes c) nappy-changing facilities d) paper napkins.

13. Продолжите предложение: 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.

14. Продолжите предложение: Our hotel is replacing smaller beds with ___ ones.
a) king-size b) queen-size c) prince-size d) duke-size.

Ключ к дифференцированному зачету

№ вопроса	Правильный вариант	№ вопроса	Правильный вариант
1	b	8	b
2	b	9	a
3	b	10	a
4	a	11	b
5	b	12	c
6	a	13	b
7	b	14	a

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

3.1 Показатели и критерии оценивания для текущего контроля

Опрос — это основной вид устной проверки, может использоваться как фронтальный (на вопросы преподавателя по сравнительно небольшому объему материала краткие ответы (как правило, с места) дают многие обучающиеся), так и индивидуальный (проверка знаний отдельных обучающихся). Комбинированный опрос - одновременный вызов для ответа сразу нескольких обучающихся, из которых один отвечает устно, один-два готовятся к ответу, выполняя на доске различные записи, а остальные выполняют за отдельными столами индивидуальные письменные или практические задания преподавателя.

Примерная шкала оценки устного опроса:

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он свободно и правильно ответил на поставленный вопрос, знает основные термины и определения по теме, отвечает на дополнительные вопросы;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он свободно и правильно ответил на поставленный вопрос, знает основные термины и определения по теме, затрудняется ответить на дополнительные вопросы;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил на поставленный вопрос, но при этом плохо ориентируется в основных терминах и определениях по теме, не может ответить на дополнительные вопросы;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, который неправильно ответил на вопрос или совсем не дал ответа.

Критерии оценки:

Ответ оценивается отметкой «5», если:

- работа выполнена полностью;
 - в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;
 - в решении нет лексико-грамматических ошибок (возможны некоторые неточности, описки, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).
- Студент имеет глубокое знание материала, умение свободно выполнять задания, понимающий взаимосвязь основных понятий темы;

Отметка «4» ставится в следующих случаях:

- работа выполнена успешно и полностью, но студент допустил незначительные ошибки: указал неточность фактов, лексико-грамматические ошибки, стилистические ошибки;
- допущены одна ошибка, или есть два – три недочёта в ответах, формулировках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).

Отметка «3» ставится, если:

- допущено не более пяти ошибок или более двух – трех недочетов в ответах, формулировках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки), но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме. основного материала в объеме, необходимом для дальнейшего изучения дисциплины. Справляющийся с выполнением заданий; допустивший погрешности в ответе, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Отметка «2» ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Преподаватель может повысить отметку за оригинальный ответ на вопрос или оригинальное решение задачи, которые свидетельствуют о высоком математическом развитии обучающегося; за решение более сложной задачи или ответ на более сложный вопрос, предложенные обучающемуся дополнительно после выполнения им каких-либо других заданий.

Примерная шкала оценки контрольной работы:

Отметка	Критерии оценки выполненного задания
5	Найден правильный ход решения, все его шаги выполнены верно и получен правильный ответ.
4	Приведено верное решение, но допущена вычислительная ошибка или описка, при этом может быть получен неверный ответ
3	Решение начато логически верно, но допущена ошибка, либо решение не доведено до конца, при этом ответ неверный или отсутствует.
2	Неверное решение, неверный ответ или отсутствие решения.

Критерии оценивания тестовых работ

Отметка	Критерии оценивания, в %
5	Правильное выполнение более 85% заданий
4	71-85% выполненных заданий
3	51-70% выполненных заданий
2	Правильное выполнение менее 51% заданий

3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля

Промежуточная аттестация проводится в виде дифференцированного зачета – Зачет с оценкой (ЗаО). Общая трудоёмкость дисциплины содержит 1, 27 зачетную единицу.

Промежуточная аттестация проводится письменно и устно. В форме письменного ответа она содержит 4 развернутые лексико-грамматические практические задачи по изученным темам. В форме устного опроса – 4 теоретические вопроса.

Критерии оценивания:

«Зачтено» / «Не зачтено»	Критерии оценки письменного/ устного ответа
«Зачтено»	<p>Студент показывает полные или достаточные знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и профессиональной деятельности; справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой, понимает взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для самовоспитания, идентификации, активного участия в профессиональном обучении. Знаком с основной литературой, рекомендованной программой.</p>
«Не зачтено»	<p>Студент показывает существенные пробелы в знании основного учебно-программного материала; не справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; слабо знаком или не знаком с основной литературой, рекомендованной программой; допустил серьезные погрешности в ответах. Нуждается в повторении основных разделов курса под руководством преподавателя.</p>