

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 13.04.2025 21:29:27  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет** Стратегического управления и международного  
бизнеса  
**Кафедра** Иностранных языков

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

  
Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.14"Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)"**

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**  
**Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"**

Квалификация	<b><i>БАКАЛАВР</i></b>
Форма обучения	<b><i>очная</i></b>
Общая трудоемкость	<b><i>3 ЗЕТ</i></b>
Год начала подготовки по учебному плану	<b><i>2023</i></b>

Донецк  
2023

Составитель(и):  
д-р экон. наук, доцент

, ассист.

Рецензент(ы):  
канд. культурологии, доцент

  
Л.А. Овчаренко

  
А.Ф. Рамирес

  
Ю.О. Матвейчева

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2024

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Иностранных языков

Протокол от 19.04.2023 № 9

Заведующий кафедрой:  
канд.экон.наук, доцент Лычко Л.Я.

  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Иностранных языков

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Лычко Л.Я.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Иностранных языков

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Лычко Л.Я.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Иностранных языков

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Лычко Л.Я.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Иностранных языков

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2027 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Лычко Л.Я.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью освоения дисциплины является подготовка специалистов широкого профиля в области туризма, формирование у студентов умений и навыков по организации встреч, размещения и питания гостей; организации развлечений, экскурсий, конференций; овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции на иностранном языке для решения социально-коммуникативных задач в профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными партнерами, при подготовке научных работ, а также для дальнейшего самообразования.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1) Формирование у студентов умений и навыков по организации встреч, размещения и питания гостей; организации развлечений, экскурсий, конференций;
- 2) Развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на втором иностранном языке – повышение уровня учебной автономии, способности к самообразованию, к работе с мультимедийными программами, электронными словарями, иноязычными ресурсами сети Интернет;
- 3) Развитие когнитивных и исследовательских умений, расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- 4) Формирование представления об основах межкультурной коммуникации, воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
------------------------	------

*1.3.1. Дисциплина "Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Организация гостиничной деятельности
Организация анимационной деятельности
Менеджмент в туризме и гостеприимстве
Организация экскурсионной деятельности
Основы туризоведения

Второй иностранный язык (испанский / немецкий)

*1.3.2. Дисциплина "Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)" выступает опорой для следующих элементов:*

Туристско-рекреационное проектирование
--

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ПК-2.2: Осуществляет профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке (испанский / немецкий).*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	особенности осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на втором иностранном языке;
<b>Уровень 2</b>	особенности осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке;
<b>Уровень 3</b>	особенности осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке;

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на втором иностранном языке;
<b>Уровень 2</b>	осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивать эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке в привычной обстановке;
<b>Уровень 3</b>	осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивать эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке в непривычной обстановке;

Владеть:

<b>Уровень 1</b>	навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства
------------------	---

	на международном уровне на втором иностранном языке;
<b>Уровень 2</b>	навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечения эффективных коммуникаций с потребителями и партнерами на втором иностранном языке в привычной ситуации;
<b>Уровень 3</b>	навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечения эффективных коммуникаций с потребителями и партнерами на втором иностранном языке в непривычной обстановке;

#### **1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:**

*ПК-2.4: Осуществляет профессиональную деятельность и обеспечивает процессы управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке (испанский / немецкий).*

Знать:

<b>Уровень 1</b>	основные принципы осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке;
<b>Уровень 2</b>	принципы осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке;
<b>Уровень 3</b>	принципы и подходы к осуществлению профессиональной деятельности и обеспечению процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке;

Уметь:

<b>Уровень 1</b>	осуществлять профессиональную деятельность и обеспечивать процессы управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке;
<b>Уровень 2</b>	осуществлять профессиональную деятельность и обеспечивать процессы управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке в привычной обстановке;
<b>Уровень 3</b>	осуществлять профессиональную деятельность и обеспечивать процессы управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке в непривычной обстановке;

Владеть:

<b>Уровень 1</b>	навыками необходимыми для осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке на базовом уровне;
<b>Уровень 2</b>	навыками необходимыми для осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке на среднем уровне;
<b>Уровень 3</b>	навыками необходимыми для осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке на высоком уровне;

***В результате освоения дисциплины "Туризм и гостиничная деятельность (второй***

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- особенности осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке;
	- основные принципы работы в команде, социальных проектах, распределении ролей в условиях командного взаимодействия департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	- основные принципы эффективной коммуникации с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
	- основные принципы международной коммуникации, социальные, культурные и конфессиональные различия
	- основы коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
	- современные тенденции развития туризма;
	- основные принципы международной коммуникации;
	- достаточный запас слов и терминологический аппарат для осуществления межкультурной коммуникации;

<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- осуществлять профессиональную деятельность в сфере туризма на втором иностранном языке;
	- осуществлять деятельность в сфере туризма на международном уровне;
	- обеспечивать эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке.
	- обеспечивать эффективную коммуникацию с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
	- осуществлять коммуникацию в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	- навыками для осуществления профессиональной деятельности в сфере туризма на втором иностранном языке;
	- навыками для осуществления туристической деятельности на международном уровне;
	- навыками обеспечивать эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке;
	- навыками участия в работе в команде, социальных проектах, распределении ролей в условиях командного взаимодействия департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса практическими навыками работы с туристской информацией, определения ее функционального назначения и овладения способами ее распространения в социальной среде с целью привлечения внимания к туризму;
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)" видом промежуточной аттестации является Зачет	

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива</b>						
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства /Пр/	7	8	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства /Ср/	7	2	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3	0	

				.1 Э2 Э3		
Тема 1.2.Сети гостиниц и moteлей /Пр/	7	10	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2.Сети гостиниц и moteлей /Ср/	7	6	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3.Службы управления гостиницами. /Пр/	7	10	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3.Службы управления гостиницами. /Ср/	7	2	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса. /Пр/	7	10	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4.Профессии в сфере гостиничного бизнеса. /Ср/	7	2	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4.Прием, регистрация, размещение /Пр/	7	8	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 1.4.Прием, регистрация, размещение /Ср/	7	2	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
<b>Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов</b>						
Тема 2.1. Технические и административные службы /Пр/	7	8	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1.Технические и административные службы /Ср/	7	2	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2.Служба общественного питания /Пр/	7	10	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3	0	

				.1 Э2 Э3		
Тема 2.2.Служба общественного питания /Ср/	7	4	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3.Финансовые вопросы /Пр/	7	8	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3.Финансовые вопросы /Ср/	7	4	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4.Решение спорных вопросов (жалобы и претензии) /Пр/	7	8	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4.Решение спорных вопросов (жалобы и претензии) /Ср/	7	2	ПК-2.2 ПК-2.4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Э2 Э3	0	
/Конс/	7	2	ПК-2.2 ПК-2.4		0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)" используются следующие образовательные технологии: практические занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)" используются следующие интерактивные образовательные технологии: материал практических занятий представлен в виде слайд-презентаций в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе занятия предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении практических занятий используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации.

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1. Рекомендуемая литература

<b>1. Основная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев	Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие (168 с.)	Москва : КНОРУС, 2014
Л1.2	Н. А. Тимошук	Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО (227 с.)	Саратов : Профобразование, 2021
<b>2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Захарова, Н. А.	Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО (296 с.)	Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	А. С. Гусак	Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения (191 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
<b>4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1	Журнал «Вокруг света»:	<a href="http://www.vokrugsveta.ru/">http://www.vokrugsveta.ru/</a>	
Э2	Журнал «Турбизнес»	<a href="http://www.tourbus.ru/">http://www.tourbus.ru/</a>	
Э3	Журнал «The Economist»	<a href="http://www.economist.com/">http://www.economist.com/</a>	
Э4	Журнал «Вояж»	<a href="http://www.voyagemagazine.ru/">http://www.voyagemagazine.ru/</a>	
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Электронные презентации используются обучающимися на практических занятиях во время докладов; во время подготовки и для оценки индивидуальной работы осуществляется взаимодействие с обучающимися посредством электронной почты, интернет-групп, скайпа, зума, вебинаров. В процессе изучения дисциплины используется лицензионный пакет программ Microsoft Office и др. Используются электронные презентации, графические объекты, видео-аудио-материалы.			
<b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>			
Доступ к электронным библиотечным ресурсам ГОУ ВПО «ДонаУиГС» <a href="http://vk.com/lib406">http://vk.com/lib406</a> ; <a href="http://bibliotekad.ucoz.ua/">http://bibliotekad.ucoz.ua/</a>  Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОСДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "ДОНАУИГС"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся к ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств. Сервер: Intel (R) Xeon (R) GPUE3-1240v5/3,5 GHz, 3,5 GHz ОЗУ: 32,0 ГБ			
<b>4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>			
Дисциплина «Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)» обеспечена:  1. Учебная аудитория для проведения практических занятий: аудитория № 809, учебный корпус 1. - комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран; - специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья. 2. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и			

промежуточной аттестации: № 809 учебный корпус 1.

-специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья;

- демонстрационные плакаты.

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационнообразовательную среду организации: читальные залы, учебный корпус 1.

Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС").

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и

обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду

(ЭИОС ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "ДОНАУИГС"), а также

возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся к ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: Intel (R) Xeon (R) GPU E3-1240v5/3,5 GHz, 3,5 GHz

ОЗУ: 32,0 ГБ

Емкость 1,8 ТБ

15 ПК (терминалы) Intel Pentium III 733 MHz / 52

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Historia de la industria hotelera
2. Actividades de destacados organizadores de la hospitalidad
3. La etapa actual de desarrollo de la industria hotelera
4. El origen y las etapas de desarrollo de las empresas hoteleras en Rusia.
5. Sistema de clasificación de las instalaciones de alojamiento, adoptado en diferentes países
6. Requisitos para la calidad de los servicios hoteleros según el sistema europeo
7. Clasificación estándar de las instalaciones de alojamiento turístico, elaborada por expertos de la OMT
8. Los pequeños hoteles como pequeños negocios de hostelería
9. Modelos básicos de organización de un negocio en red en la industria hotelera
10. Estructura de gestión hotelera: elementos y niveles
11. Formas y tecnologías modernas de gestión de empresas estatales
12. Servicios del hotel y sus características
13. Evaluación de la eficiencia del complejo hotelero
14. Tipos de hoteles turísticos
15. Tipos de negocios hoteleros
16. La industria del tiempo compartido en el negocio hotelero
17. Cadenas hoteleras internacionales y rusas
18. Las cadenas de franquicias y su importancia en la organización del negocio hotelero
19. Servicio de gestión de fondos de habitaciones
20. Servicio de catering

### 5.2. Темы письменных работ

1. Etapas de desarrollo de la actividad hotelera en Europa.
2. Conceptos fundamentales para el desarrollo de la actividad hotelera en América.
3. Rasgos característicos de la gestión soviética en el negocio hotelero.
4. Los modelos más habituales de organización de la actividad hotelera.
5. Las principales etapas en la evolución de la industria hotelera estadounidense.
6. Las principales tendencias en el desarrollo del negocio hotelero después de la Segunda Guerra Mundial.
7. Contribución de Caesar Ritz al desarrollo de la industria hotelera.
8. El concepto de segregación hotelera.
9. Innovación de C.C. Wilson como hotelero en el negocio hotelero.
10. Ventajas y desventajas del modelo de hospitalidad asiático.
11. Instalaciones de alojamiento especializadas.
12. Especificidad de la atención al turista en el rotel.
13. Características de la organización de los servicios turísticos en los balnearios.
15. El hotel como sistema tecnológico.
16. Estrategias de franquicia en el negocio hotelero.
17. Servicios de prestación de servicios básicos.
18. Documentos legales normativos que rigen las actividades del servicio de seguridad en el hotel.
19. Características y clasificación de los servicios de hostelería.
20. Los hoteles y su papel en el desarrollo turístico.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

#### **5.4. Перечень видов оценочных средств**

Устный опрос по изучаемой теме (собеседование)

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (проводится на семинарских занятиях)

Реферат (на семинарском занятии раскрываются основные аспекты темы реферата объемом не более 5-7 минут)

Доклад, сообщение

### **РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

### **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Основные формы на работы на практических занятиях по дисциплине «Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)» - тестирование, доклады студентов в форме презентаций,. Обучение строится на сочетании практических занятий и самостоятельной внеаудиторной работы студентов (СРС). Практические занятия являются аудиторными занятиями, которые предназначены для сочетания теоретического осмысления и активного аудиторного обсуждения разделов дисциплины и обучения решению проблемных вопросов на практике. На практических занятиях применяется метод проблемного обучения – рассмотрения вопросов с помощью создания проблемной ситуации и ее решения в рамках поставленной темы.

Все виды аудиторных занятий сочетают образовательную, воспитательную, практическую и методическую функции.

Самостоятельная работа студента является важной компонентой профессиональной подготовки специалистов и включает в себя следующее.

Изучение учебного материала – подготовка конспекта, логической схемы изучаемого материала, выучивания глоссария. Занятие проводится в рамках самостоятельной работы студента.

Компетентностные технологии обучения реализуются в результате индивидуального общения преподавателя и студента при сдаче презентаций, при выполнении домашних индивидуальных заданий, подготовке индивидуальных отчетов на предприятиях туристской индустрии, на еженедельных консультациях.

Используется практический метод, самостоятельное изучение литературы, применение новых информационных технологий для самостоятельного пополнения знаний, включая использование технических и электронных средств информации.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание реферата. Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа на примере конкретного региона, города или конкретного предприятия индустрии туризма. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, реферат способствует формированию у студентов аналитического, творческого мышления.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет стратегического управления и международного бизнеса  
Кафедра туризма**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

«Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)»

Направление подготовки  
Профиль  
Квалификация  
Форма обучения

43.03.02 Туризм  
«Туризм и гостиничная деятельность»  
Бакалавр  
очная

Донецк  
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине «Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)» для обучающихся второго и третьего курсов образовательной программы бакалавриата направления подготовки код 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения

Разработчик

А.Ф. Рамирес

\_\_\_\_\_  
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании  
кафедры

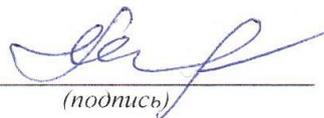
*Иностранных языков*

Протокол заседания кафедры от

19.04.2023

№ 9

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

дата

Л.Я. Лычко  
(инициалы, фамилия)

**РАЗДЕЛ 1.**  
**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по дисциплине (модулю)**  
**«Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)»**

**1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)**

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)  
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	бакалавриат	
Направление подготовки	43.03.02 Туризм	
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность	
Количество разделов дисциплины	2	
Часть образовательной программы	Б1.В.14	
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестовые задания, доклады, сообщения, рефераты, контроль знаний по разделам	
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения	
Количество зачетных единиц (кредитов)	3	
Семестр	7	
<b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b>	108	108
<b>Аудиторная контактная работа:</b>	82	82
Лекционные занятия	-	
Практические занятия	80	80
Семинарские занятия	-	
<b>Самостоятельная работа</b>	26	26
<b>Контроль</b>		
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

**1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.**

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
ПК-2.2	<i>Осуществляет профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке (испанский / немецкий)</i>	<b><i>Знать:</i></b>	
		особенности осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на втором иностранном языке;	ПК-2.2 3-1
		особенности осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке;	ПК-2.2 3-2
		особенности осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке;	ПК-2.2 3-3
		<b><i>Уметь:</i></b>	
		осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на втором иностранном языке;	ПК-2.2 У-1
		осуществлять профессиональную деятельность в туризме	ПК-2.2 У-2

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивать эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке в привычной обстановке;	
		осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивать эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на втором иностранном языке в непривычной обстановке;	ПК-2.2 У-3
		<b><i>Владеть:</i></b>	
		навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на втором иностранном языке;	ПК-2.2 В-1
		навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечения эффективных коммуникаций с потребителями и партнерами на втором иностранном языке в привычной ситуации;	ПК-2.2 В-2
		навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечения эффективных коммуникаций с потребителями и партнерами на втором иностранном языке в	ПК-2.2 В-3

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		непривычной обстановке;	
ПК-2.4	<p><i>Осуществляет профессиональную деятельность и обеспечивает процессы управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке (испанский / немецкий).</i></p>	<b>Знать:</b>	
		<p>основные принципы осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке;</p>	ПК-2.4 З-1
		<p>принципы осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке;</p>	ПК-2.4 З-2
		<p>принципы и подходы к осуществлению профессиональной деятельности и обеспечению процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке;</p>	ПК-2.4 З-3
		<b>Уметь:</b>	
		<p>осуществлять профессиональную деятельность и обеспечивать процессы управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке;</p>	ПК-2.4 У-1
<p>осуществлять профессиональную деятельность и обеспечивать процессы управления текущей деятельностью предприятий сферы</p>	ПК-2.4 У-2		

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		туризма и гостеприимства на втором иностранном языке в привычной обстановке;	
		осуществлять профессиональную деятельность и обеспечивать процессы управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке в непривычной обстановке;	ПК-2.4 У-3
		<b><i>Владеть:</i></b>	
		навыками необходимыми для осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке на базовом уровне;	ПК-2.4 В-1
		навыками необходимыми для осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке на среднем уровне;	ПК-2.4 В-2
		навыками необходимыми для осуществления профессиональной деятельности и обеспечения процессов управления текущей деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства на втором иностранном языке на высоком уровне;	ПК-2.4 В-3

\* Должны совпадать с РПД

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы(темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства
<b>Раздел 1. Гостеприимство: историческая перспектива</b>				
1	Тема 1.1. Индустрия гостеприимства	7	ПК-4.1 ПК-11.1	Устный опрос, реферат, доклад, сообщение
2	Тема 1.2. Сети гостиниц и мотелей	7	ПК-4.1 ПК-11.1	Устный опрос, реферат, доклад, сообщение
3	Тема 1.3. Профессии в сфере гостиничного бизнеса	7	ПК-4.1 ПК-11.1	Устный опрос, реферат, доклад, сообщение
4	Тема 1.4. Прием, регистрация, размещение	7	ПК-4.1 ПК-11.1	Устный опрос, реферат, доклад, сообщение
<b>Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов</b>				
5	Тема 2.1. Технические и административные службы	8	ПК-4.1 ПК-11.1	Устный опрос, реферат, доклад, сообщение
6	Тема 2.2. Служба общественного питания	8	ПК-4.1 ПК-11.1	Устный опрос, реферат, доклад, сообщение
7	Тема 2.3. Финансовые вопросы.	8	ПК-4.1 ПК-11.1	Устный опрос, реферат, доклад, сообщение
8	Тема 2.4. Решение спорных вопросов	8	ПК-4.1 ПК-11.1	Устный опрос, реферат, доклад, сообщение

*\* примером оценочного средства могут выступать тестовые задания, ситуационные задания, расчётные задания, вопросы для проведения круглого стола и т.п. (см. приложение 1).*

**РАЗДЕЛ 2.**  
**ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**  
**«Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)»**

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности  
(балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания							
	ЛЗ	ПЗ / СЗ			Всего за тему	КЗР	Р (СР)	ИЗ*
		УО*	ТЗ*	РЗ*				
Р.1.Т.1.1		2	1	3	6	10	12	10
Р.1.Т.1.2		2	1	3	6			
Р.1.Т.1.3		2	1	3	6			
Р.1.Т.1.4		2	1	3	6			
Р.2.Т.2.1		2	1	3	6	10		10
Р.2.Т.2.2		2	1	3	6			
Р.2.Т.2.3		2	1	3	6			
Р.2.Т.2.4		2	1	3	6			
<b>Итого: 1006</b>		<b>16</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>20</b>

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

\* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

*Научно-педагогический работник, ответственный за проведение всех видов занятий по конкретной дисциплине (модулю), сам распределяет баллы по видам работы исходя из 100-балльной системы.*

**2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся**

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

**Оценка «отлично»** ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

**Оценка «хорошо»** – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

**Оценка «удовлетворительно»** – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины (модуля)</i>
<b>РАЗДЕЛ 1. Гостеприимство: Историческая перспектива</b>	
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Historia de la industria hotelera</li> <li>2. Actividades de destacados organizadores de la hospitalidad</li> <li>3. La etapa actual de desarrollo de la industria hotelera</li> </ol>
Тема 1.2. Сети гостиниц и мотелей	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El origen y las etapas de desarrollo de las empresas hoteleras en Rusia.</li> <li>2. Sistema de clasificación de las instalaciones de alojamiento, adoptado en diferentes países</li> </ol>
Тема 1.3. Профессии в сфере гостиничного бизнеса	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Requisitos para la calidad de los servicios hoteleros según el sistema europeo</li> <li>2. Clasificación estándar de las instalaciones de alojamiento turístico, elaborada por expertos de la OMT</li> <li>3. Los pequeños hoteles como pequeños</li> </ol>

	negocios de hostelería
Тема 1.4. Прием, регистрация, размещение	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modelos básicos de organización de un negocio en red en la industria hotelera</li> <li>2. Estructura de gestión hotelera: elementos y niveles</li> <li>3. Formas y tecnologías modernas de gestión de empresas estatales</li> </ol>
<b>РАЗДЕЛ 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов</b>	
Тема 2.1. Технические и административные службы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio de catering</li> <li>2. Servicios del hotel y sus características</li> </ol>
Тема 2.2. Служба общественного питания	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación de la eficiencia del complejo hotelero</li> <li>2. Tipos de hoteles turísticos</li> <li>3. Tipos de negocios hoteleros</li> </ol>
Тема 2.3. Финансовые вопросы.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La industria del tiempo compartido en el negocio hotelero</li> <li>2. Cadenas hoteleras internacionales y rusas</li> </ol>
Тема 2.4. Решение спорных вопросов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las cadenas de franquicias y su importancia en la organización del negocio hotelero</li> <li>2. Servicio de gestión de fondos de habitaciones.</li> </ol>

## **2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся**

В завершении изучения каждого раздела дисциплины (модуля) может проводиться тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

*Критерии оценивания.* Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины «Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)».

### **ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Задание 1.1. Escoje la respuesta correcta

- 1 los Medios de alojamiento de los turistas de acuerdo con el estándar

estatal de la Federación rusa (GOST-R 51185-98) todos los medios de alojamiento se dividen en:

- a) colectivos e individuales;
- B) colectivos y especializados;
- C) especializados e individuales;
- D) público y privado.

Задание 1.2. Campamento para auto, moto, cicloturistas, generalmente ubicado en el campo, a veces cerca de un Motel es:

- a) Rotel;
- B) camping;
- B) Botel;
- D) pensión.

Задание 1.3. El sistema de estrellas<sup>3</sup> es un sistema de clasificación europeo basado en \_\_\_\_\_ sistema nacional de clasificación

- a) francés;
- B) chino;
- B) árabe;
- D) británica.

Задание 1.4. Según el propósito funcional, las empresas hoteleras se clasifican en:

- a) grandes y pequeños;
- B) hoteles de destino y tránsito;
- C) de tres y cinco estrellas;
- D) económico y de primera clase.

4 Hoteles para turistas, cuyo principal objetivo y motivo de viaje son el descanso y el tratamiento es:

- a) hoteles de vacaciones;
- B) hoteles de residencia permanente;
- B) hoteles de negocios;
- D) no hay respuesta correcta.

5 Hoteles con Todo incluido ofrecen servicios como:

- a) alojamiento y solo Desayuno;
- B) alojamiento + 2 comidas al día con una variación de Desayuno-almuerzo o Desayuno-cena;
- C) alojamiento + tres comidas al día;
- D) alojamiento + 4 comidas al día con la inclusión de bebidas alcohólicas.

6 Según la clasificación de los hoteles por la Duración de la estancia de los huéspedes se distinguen:

- a) hoteles económicos;
- B) hoteles de corta estancia;
- B) hoteles de lujo;
- D) hoteles de tres estrellas.

7 Según la clasificación de los hoteles por el nivel de precios de las habitaciones se distinguen:

- a) hoteles económicos;
- B) hoteles de una temporada;
- B) hoteles de tránsito;
- D) pequeños hoteles.

8 Los centros de salud, las casas de descanso, los centros deportivos de recreación, los centros de congresos y los medios de transporte público convertidos en instalaciones de alojamiento para pasar la noche se refieren a:

- a) instalaciones de alojamiento especializadas;
- B) alojamiento individual;
- C) los municipios;
- D) no hay respuesta correcta.

9 Qué sistema de clasificación de empresas hoteleras no existe:

- a) sistema de letras;
- B) sistema de coronas o llaves;
- C) sistema de dígitos;
- D) sistema de estrellas.

### **2.3 Recomendaciones по оцениванию результатов ситуационных заданий**

Максимальное количество баллов*	Правильность (ошибочность) решения
Отлично	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
Хорошо	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
Удовлетворительно	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа

Максимальное количество баллов*	Правильность (ошибочность) решения
	Допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
Неудовлетворительно	Ответы неверные или отсутствуют

\* Представлено в таблице 2.1.

## ТИПОВЫЕ СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

### *Ситуация 1 к теме 2.4. «Решение спорных вопросов»*

#### **Описание ситуации:**

Ваших туристов при заселении в отель определили в номер без вида на море, хотя в туристском ваучере был предусмотрен вид на море. Позвоните в администрацию отеля, чтобы уладить данный вопрос.

### **2.4. Рекомендации по оцениванию дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспуты, дебаты).**

Максимальное количество баллов*	Критерии
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> <li>- полное раскрытие темы;</li> <li>- указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы;</li> <li>- правильная формулировка понятий и категорий;</li> <li>- самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме;</li> <li>- использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.</li> </ul>
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> <li>- недостаточно полное раскрытие темы;</li> <li>- несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения;</li> <li>- репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений</li> <li>- недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.</li> </ul>
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отражение лишь общего направления темы;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие достаточного количества несущественных или одной- двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.;</li> <li>- неспособность осветить современное состояние проблемы</li> </ul>
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание темы не раскрыто;</li> <li>- большое количество существенных ошибок;</li> <li>- отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок др.</li> </ul>

\* Представлено в таблице 2.1.

### **ТЕМЫ ДИСКУССИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

1. Etapas de desarrollo de la actividad hotelera en Europa.
2. Conceptos fundamentales para el desarrollo de la actividad hotelera en América.
3. Rasgos característicos de la gestión soviética en el negocio hotelero.
4. Los modelos más habituales de organización de la actividad hotelera.
5. Las principales etapas en la evolución de la industria hotelera estadounidense.
6. Las principales tendencias en el desarrollo del negocio hotelero después de la Segunda Guerra Mundial.
7. Contribución de Caesar Ritz al desarrollo de la industria hotelera.
8. El concepto de segregación hotelera.
9. Innovación de C.C. Wilson como hotelero en el negocio hotelero.
10. Ventajas y desventajas del modelo de hospitalidad asiático. 11. Instalaciones de alojamiento especializadas.
12. Posibles causas de de quejas y reclamaciones en la hosteleria y sus soluciones
13. Gestión de quejas y reclamaciones en la hosteleria
14. La importancia del contrato en la prestación de servicios hoteleros
15. Ética en la resolución de conflictos (reclamaciones y quejas) 16. Especificidad de la atención al turista en el rotel.
17. Características de la organización de los servicios turísticos en los balnearios.
18. El hotel como sistema tecnológico. 19. Estrategias de franquicia en el negocio hotelero. 20. Servicios de prestación de servicios básicos.
21. Documentos legales normativos que rigen las actividades del servicio de seguridad en el hotel.
22. Características y clasificación de los servicios de hostelería.

23. Los hoteles y su papel en el desarrollo turístico. Describe dos tipos de profesiones que haya en el sector de la hostelería.

**2.5. Рекомендации по оцениванию эссе (рефератов, докладов, сообщений).**

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

**ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива.

1. Этапы развития гостиничного бизнеса в Европе.
2. Основные концепции развития гостиничного бизнеса в Америке.

3. Характерные черты советского менеджмента в гостиничном бизнесе.
  4. Наиболее распространенные модели организации гостиничной деятельности.
  5. Основные этапы эволюции гостиничной индустрии США.
  6. Основные тенденции развития гостиничного бизнеса после Второй мировой войны.
  7. Вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства.
  8. Концепция сегрегации отелей.
  9. Инновации Си Си Уилсона как отельера в гостиничном бизнесе.
  10. Преимущества и недостатки азиатской модели гостеприимства.
  11. Специализированные жилые помещения.
- Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов
1. Специфика обслуживания туристов в отеле rotel.
  2. Особенности организации туристических услуг на курортах.
  3. Гостиница как технологическая система.
  4. Стратегии франчайзинга в гостиничном бизнесе.
  5. Услуги по предоставлению основных услуг.
  6. Нормативные правовые документы, регулирующие деятельность службы безопасности в отеле.
  7. Характеристика и классификация гостиничных услуг.
  8. Отели и их роль в развитии туризма.
  9. Алгоритм работы с претензиями клиентов.

## **ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ**

10. Etapas de desarrollo de la actividad hotelera en Europa.
  11. Conceptos fundamentales para el desarrollo de la actividad hotelera en América.
  12. Rasgos característicos de la gestión soviética en el negocio hotelero.
  13. Los modelos más habituales de organización de la actividad hotelera.
  14. Las principales etapas en la evolución de la industria hotelera estadounidense.
  15. Las principales tendencias en el desarrollo del negocio hotelero después de la Segunda Guerra Mundial.
  16. Contribución de Caesar Ritz al desarrollo de la industria hotelera.
  17. El concepto de segregación hotelera.
  18. Innovación de C.C. Wilson como hotelero en el negocio hotelero.
10. Ventajas y desventajas del modelo de hospitalidad asiático. 11. Instalaciones de alojamiento especializadas.
15. Posibles causas de de quejas y reclamaciones en la hosteleria y sus soluciones
  16. Gestión de quejas y reclamaciones en la hosteleria
  17. La importancia del contrato en la prestación de servicios hoteleros

15.Ética en la resolución de conflictos (reclamaciones y quejas) 16.Especificidad de la atención al turista en el rotel.

19. Características de la organización de los servicios turísticos en los balnearios.

20. El hotel como sistema tecnológico. 19.Estrategias de franquicia en el negocio hotelero.20.Servicios de prestación de servicios básicos.

24. Documentos legales normativos que rigen las actividades del servicio de seguridad en el hotel.

25. Características y clasificación de los servicios de hostelería.

26. Los hoteles y su papel en el desarrollo turístico.

27. Describe dos tipos de profesiones que haya en el sector de la hosteleria