

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 03.06.2025 18:48:40
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

Менеджмента

Кафедра

Туризма

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.13

"Основы гостеприимства на английском языке"

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

4 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2023

Донецк
2023

Составитель(и):
, *ст.препод.*

Н.И. Дубровская

Рецензент(ы):
д-р экон. наук, доцент

Л.А. Овчаренко

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Основы гостеприимства на английском языке" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриата 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: 2023-2027

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Туризма
Протокол от 19.04.2023 № 9

Заведующий кафедрой:
канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(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 Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(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 Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(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 Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(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 Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент Шепилова В.Г.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью освоения дисциплины «Основы гостеприимства на английском языке» 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 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 "Основы гостеприимства на английском языке" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Иностранный язык

Туризмоведение на английском языке

1.3.2. Дисциплина "Основы гостеприимства на английском языке" выступает опорой для следующих элементов:

Преддипломная практика

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-2.1: Осуществляет профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на иностранном языке (английский).

Знать:

Уровень 1	принципы воспроизведения профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне
Уровень 2	принципы осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне в знакомой ситуации
Уровень 3	принципы осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне в незнакомой ситуации

Уметь:

Уровень 1	воспроизводить профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке
Уровень 2	осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне в знакомой ситуации на английском языке
Уровень 3	осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне в незнакомой ситуации на английском языке

Владеть:

Уровень 1	навыками воспроизведения профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке
Уровень 2	навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке в знакомой ситуации
Уровень 3	навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке в незнакомой ситуации

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-2.3: Осуществляет профессиональную деятельность в сфере гостеприимства, обеспечивает

процессы управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса на английском языке

Знать:	
Уровень 1	базовые принципы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса
Уровень 2	принципы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации
Уровень 3	принципы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в незнакомой ситуации
Уметь:	
Уровень 1	воспроизводить профессиональную деятельность в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке
Уровень 2	осуществлять профессиональную деятельность в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке в знакомой ситуации
Уровень 3	осуществлять профессиональную деятельность в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке в знакомой ситуации
Владеть:	
Уровень 1	навыками воспроизведения профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке
Уровень 2	навыками осуществления профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке в знакомой ситуации
Уровень 3	осуществлять профессиональную деятельность в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке в незнакомой ситуации

В результате освоения дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке"

3.1	Знать:
	- основные принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
	- основные принципы управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	- 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
	методологические принципы функционирования сферы туризма и гостиничной деятельности; принципы регулирования гостиничной и туристской деятельности
	современные тенденции развития туризма
	основные принципы международной коммуникации
	- достаточный запас слов и терминологический аппарат для осуществления межкультурной коммуникации
3.2	Уметь:
	- с применять основные принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
	- управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

	- принимать участие в работе в команде, социальных проектах, распределении ролей в условиях командного взаимодействия департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	- 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
	формировать представление об основах межкультурной коммуникации, воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов;
3.3 Владеть:	
	- навыками применения основных принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
	- навыками управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	- 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;
	- обеспечивать эффективную коммуникацию с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
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.	
Промежуточная аттестация	
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 "Основы гостеприимства на английском языке" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива						
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства /Пр/	7	8	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства /Ср/	7	4	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.2.Сети гостиниц и moteлей /Пр/	7	8	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.2.Сети гостиниц и moteлей /Ср/	7	4	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.3.Службы управления гостиницами. /Пр/	7	8	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.3.Службы управления гостиницами. /Ср/	7	4	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса. /Пр/	7	8	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.4.Профессии в сфере гостиничного бизнеса. /Ср/	7	4	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.5.Прием, регистрация, размещение /Пр/	7	8	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.5.Прием, регистрация, размещение /Ср/	7	4	ПК-2.1 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов						
Тема 2.1. Технические и административные службы /Пр/	7	10	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 2.1.Технические и административные службы /Ср/	7	4	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	

Тема 2.2.Служба общественного питания /Пр/	7	10	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 2.2.Служба общественного питания /Ср/	7	4	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 2.3.Финансовые вопросы /Пр/	7	10	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 2.3.Финансовые вопросы /Ср/	7	4	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 2.4.Решение спорных вопросов (жалобы и претензии) /Пр/	7	10	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 2.4.Решение спорных вопросов (жалобы и претензии) /Ср/	7	3	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
/Конс/	7	2	ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3 .2	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке" используются следующие образовательные технологии: практические занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке" 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 видеофильмов. 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			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Рыбак М.В.	Enlarge your English for Tourism and Hospitality : учебное пособие ()	Москва: ГУУ, 2023
Л1.2	Воробьева, С. А	Деловой английский язык для гостиничного бизнеса : учеб. пособие (192)	Юрайт., 2018
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Степанова С.А. А.В. Николаев, Л.В. Руглова	Концептуальные решения в гостиничном бизнесе : учебное пособие ()	СПбГЭУ, 2021
3. Методические разработки			
	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
Л3.2	Л.В. Руглова	Малый гостиничный бизнес: практикум (111)	СПбГЭУ, 2020
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»		https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»		https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»		https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»		https://sochum.ru
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)			
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)			
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)			
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)			
- GIMP (лицензия GNU General Public License)			
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).			
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы			
Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/			
Департамент развития туризма https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/			
База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» https://www.minfin.ru/ru/statistics/			
Единая межведомственная информационно-статистическая система https://www.fedstat.ru			
База данных Всемирной туристской организации https://www.unwto.org/tourism-statistics			
4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины			
Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:			
рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран.			

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. History of the hospitality industry
2. Activities of prominent hospitality organizers
3. The current stage of development of the hotel industry
4. The origin and stages of development of hospitality enterprises in Russia
5. System of classification of accommodation facilities, adopted in different countries
6. Requirements for the quality of hotel services according to the European system
7. Standard classification of tourist accommodation facilities, developed by WTO experts
8. Small hotels as small hospitality businesses
9. Basic models of organizing a network business in the hotel industry
10. Hotel management structure: elements and levels
11. Modern forms and technologies of state enterprise management
12. Hotel services and their characteristics
13. Evaluation of the efficiency of the hotel complex
14. Types of tourist hotels
15. Types of hotel businesses
16. Timeshare industry in the hotel business
17. International and Russian hotel chains
18. Franchise chains and their importance in the organization of the hotel business
19. Room Fund Management Service
20. Catering service

5.2. Темы письменных работ

1. Stages of development of hotel activities in Europe.
2. Fundamental concepts for the development of hotel activities in America.
3. Characteristic features of the Soviet management in the hotel business.
4. The most common models of organizing the hotel business.
5. The main stages in the evolution of the American hospitality industry.
6. The main trends in the development of the hotel business after World War II.
7. Contribution of Caesar Ritz to the development of the hospitality industry.
8. The concept of hotel segregation
9. Innovation of C.C. Wilson as a hotelier in the hotel business
10. Advantages and Disadvantages of the Asian Hospitality Model
11. Specialized accommodation facilities.
12. .. Specificity of serving tourists in the rotel.
13. Features of the organization of tourist services in health resorts.
15. Hotel as a technological system
16. Franchising strategies in the hotel business.
17. Services providing basic services
18. Normative legal documents governing the activities of the security service in the hotel
19. Characteristics and classification of hospitality services
20. Hotels and their role in tourism development

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – экзамен

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 «Основы гостеприимства на английском языке» - 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 учебной дисциплине «Основы гостеприимства на английском языке»

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	«Туризм и гостиничная деятельность»
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	очная

Донецк
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине «Основы гостеприимства на английском языке» для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения

Разработчик: старший преподаватель

Н.И. Дубровская

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

туризма

Протокол заседания кафедры от

19.04.2023 г.

№

9

дата

Заведующий кафедрой

(подпись)

В.Г. Шепилова

(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Основы гостеприимства на английском языке»

1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	бакалавриата
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.В
Формы контроля	Устный опрос, тестовые задания, доклады, реферат, контроль знаний по разделам
Показатели	7 семестр очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	7
Общая трудоемкость (академ. часов)	144
Аудиторная работа:	82
лекционных	-
практических	80
самостоятельная работа	32
Контроль	27
Формы промежуточной аттестации	Экзамен

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	ПК-2.1: Осуществляет профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне, обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями и партнерами на иностранном языке (английский).	Знать:	
		принципы воспроизведения профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне	3-1.1
		принципы осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне в знакомой ситуации	3-1.2
		принципы осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне в незнакомой ситуации	3-1.3
		Уметь:	
		воспроизводить профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке	У-1.1
		осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне в знакомой ситуации на английском языке	У-1.2
		осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне в незнакомой ситуации на английском языке	У-2.3
		Владеть:	
		навыками воспроизведения профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке	В-1.1.
ПК-2	ПК-2.3: Осуществляет профессиональную деятельность в сфере гостеприимства,	навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке в знакомой ситуации	В-1.2
		навыками осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке в незнакомой ситуации	В-1.3
		Знать	
		базовые принципы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения	3 2.1.

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
	<i>обеспечивает процессы управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса на английском языке</i>	процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса	
		принципы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации	З 2.2
		принципы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в незнакомой ситуации	З 2.3
		Уметь	
		воспроизводить профессиональную деятельность в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке	У 2.1
		осуществлять профессиональную деятельность в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке в знакомой ситуации	У 2.2
		осуществлять профессиональную деятельность в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке в знакомой ситуации	У 2.3
		Владеть	
		навыками воспроизведения профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке	В.2.1
		навыками осуществления профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке в	В.2.2

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		знакомой ситуации	
		осуществлять профессиональную деятельность в сфере гостеприимства и обеспечения процессов управления текущей деятельностью департаментов гостиничного комплекса в знакомой ситуации на английском языке в незнакомой ситуации	В.2.3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы				
№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства*
Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива				
1.	Тема 1.1. Индустрия гостеприимства	7	ПК-2.1 ПК-2.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
2.	Тема 1.2.Сети гостиниц и moteлей	7	ПК-2.1 ПК-2.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
3.	Тема 1.3.Службы управления гостиницами.	7	ПК-2.1 ПК-2.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
4	Тема 1.4.Профессии в сфере гостиничного бизнеса.	7	ПК-2.1 ПК-2.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 1
5	Тема 1.5.Прием, регистрация, размещение	7	ПК-2.1 ПК-2.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 1
Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов				
5.	Тема 2.1.Технические и административные службы	7	ПК-2.1 ПК-2.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
6.	Тема 2.2.Служба общественного питания	7	ПК-2.1 ПК-2.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
7.	Тема 2.3.Финансовые вопросы	7	ПК-2.1 ПК-2.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
8.	Тема 2.4.Решение спорных вопросов (жалобы и претензии)	7	ПК-2.1 ПК-2.3	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 2

РАЗДЕЛ 2.
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
"Основы гостеприимства (на английском языке)"

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							
		ПЗ / СЗ			Всего за тему	КЗР	(СР)	ИЗ*
	СЗ	УО*	ТЗ*	РЗ*				
Р.1.Т.1.1	1	1	1	2	5	15	10	10
Р.1.Т.1.2	1	1	1	2	5			
Р.1.Т.1.3	1	1	1	2	5			
Р.1.Т.1.4	1	1	1	2	5			
Р.1.Т.1.5	1	1	1	2	5	15		10
Р.2.Т.2.1	1	1	1	2	5			
Р.2.Т.3.2	1	1	1	2	5			
Р.2.Т.3.3	1	1	1	2	5			
Итого: 100б	8	8	8	16	40	30	10	20

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

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>
Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива	
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства	1. Subject and methods of hospitality 2. The notion of hospitality sector. 3. The structure and nature of the hospitality sector. 4. Classification of various categories of tourist accommodation and catering services. 5. Problems related to the classification of tourist accommodations 6. The nature of the demand for accommodation and catering services. 7. Demand changes. Connection of the hospitality sector with other areas of the tourism industry
Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей	1. What is the difference between a hotel and hotel chain from the point of view of conducting business? 1.Explain the concept, and importance, of sustainable tourism in a socio-cultural context 2.Ground the need for adequate planning and cooperation between the private and public sectors as means of overcoming problems 3.Describe the various ways in which tourism can impact on the populations of both destination and generating countries 4.What is the role of socio-demographic factors in tourism?
Тема 1.3. Службы управления гостиницами.	1. Specify the indicators of tourism development in regions of the world. 2. Specify the indicators of tourism development for the countries of the world. 3. Explain what is the difference between a tour operator and travel agent. 4. List the main directions of tour operator activities. 5. Describe the main functions of tourist agencies. 6. Name the leading tour operator and travel agent
Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса.	1.Distinguish between motivating and facilitating factors 2.Understand the nature of the psychological and sociological demands for tourism 3.Recognize how the product influences consumer demand 4.Be aware of some common theories of consumer behaviour, such as decision making and risk

	avoidance 5.Be aware of the factors influencing demand and how demand is changing in the twenty-first century
Тема 1.5.Прием, регистрация, размещение	1.Understand the complexity of the destination as a tourism product 2.Recognize the importance of the image and the brand in destination marketing 3.Distinguish between different categories of destination 4.Understand the appeal of each form of destination 5.Explain why destinations are subject to changing fortunes.
Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов	
Тема 2.1. Технические и административные службы	1.Explain what is the difference between a tour operator and travel agent. 2.List the main directions of tour operator activities 3.Describe the main functions of tourist agencies. 4. the leading tour operator and travel agent business in Russia and abroad. 5.Give the definition of the terms "transfer" and "charter"
Тема 2.2.Служба общественного питания	1.Identify the integral and associated sectors of the travel and tourism industry 2.Explain the chain of distribution in the sphere of catering and how this applies within the industry 3.Understand the relationships, formal and informal, between each industry sector 4.Be aware of the extent of integration within the industry and the reasons for this 5.Identify the factors leading to change within the industry and predict likely directions it may take in the future.
Тема 2.3.Финансовые вопросы	1.Give the definition of the Security in tourism. 2. What are The reasons for the international regulation of tourism issues& 3.Describe the Establishment of international cooperation in the field of tourism system. 4. Specialized UN agencies. 5.Explain The regional approach in addressing global issues and problems of tourism. Regional and UN economic commission. 6. What is the aim of the activities of the World Tourism Organization.
Тема 2.4.Решение спорных вопросов (жалобы и претензии)	1. Complaints in the sphere of hospitality Main reasons and the ways of solution. 2. The business culture of a hotel manager in

	the process of tourists complaints resolving in the sphere of hospitality 3. Business cultures in international business.
--	--

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины проводится 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 «Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)»

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей

Тема 1.3. Службы управления гостиницами.

Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса.

Тема 1.5. Прием, регистрация, размещение

Test 1

1. Restoration of spiritual, physical strength, as well as treatment is:

- a) sport tourism goals
- b) vocational and business objectives of tourism
- c) wellness tourism targets
- d) educational objectives of tourism

2. The internal factors of development of tourism are:

- a) climate
- b) infrastructure
- c) the economic situation in the country
- d) cultural and religious characteristics of the population

3. For the purposes of tourism, business and professional trips took:

- a) 1 seat
- b) 2 place
- c) 3 place
- d) are not in the top three

4. Tourist is:

- a) person who travels and performs stay in places outside its usual Wednesday, for a period not exceeding 12 months. for any purpose other than occupation activities, paid from sources in the visited site
- b) a person who, when leaving the usual Wednesday took place at least one night
- c) one-day visitor (IE. a person who travels and performs stay in places outside its usual Wednesday, less than 12:00 am and without overnight stay)
- d), a person who travels and performs stay in places outside its usual Wednesday, for a period of more than 12 months.

5. Population growth increases the world's tourist potential, resulting in a new human reserves involved in tourist activities. What factor influence on tourism are we talking about?

- a) demographic

- b) socio-economic
- c) the scientific and technical
- d) political

6. under the long-term forecast of the UNWTO to 2020 g. the tourism sector will cater for:

- a) 1 billion per year, of which 8 billion, 0. people will travel within their regions
- b) 1.2 billion annually, of which 1 billion. people will travel within their regions
- c) 1.6 billion annually, of which 1.18 billion. people will travel within their regions
- d) 4 billion annually, of which 1.18 billion. people will travel within their regions

7. Tourists from the Nordic countries prefer to rest in warm coastal countries and travelers from the South to the North of aspire, for example, in the Nordic countries with well-preserved nature. What kind of trends in global tourism in question:

- a) globalization of the tourist market and consolidation of tourist industry
- b) formation of tourist flows between former metropolises and colonies
- c) the new formation tourist regions
- d) contrast and meridional direction of tourist flows

8. Trend in the development of world tourism cannot be regarded as:

- a) increase in frequency traveling with reduced their duration,
- b) increase in the number of trips "weekend";
- c) increase in demand for traditional types of tourist trips and a decline in demand for non-traditional;
- d) growth in the proportion of young people and pensioners turpotoke

9. what indicator is defined as the number of tourists per 1 inhabitant of the country (region) or percentage per 100 inhabitants of the host country:

- a) duration of stay
- b) intensity of departures
- c) the number of arrivals (departures)
- d) intensity of arrivals

10. The average length of stay of maximum value in:

- a) countries that are far from major tourist markets
- b) small countries
- c) countries, business-oriented tourism
- d) in all of these categories of countries

Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов

Тема 2.1. Технические и административные службы

Тема 2.2. Служба общественного питания

Тема 2.3. Финансовые вопросы

Тема 2.4. Решение спорных вопросов (жалобы и претензии)

Тестовое задание

Выберите 1 правильный ответ

Test 2

1. Which of the mischaracterizes tourist balance:

- a) represents the difference between expenditure and revenue in tourism
- b) negative tourist balance characteristic of donor countries international tourism, supplying to the international tourist market for many travelers (Germany, Japan, United Kingdom)
- c) in a positive balance of tourism are countries with currency inflows greater than expenditure on international tourism (United States, France, China)
- d) tourist world balance is zero, because the revenues and expenditures of tourists equal

2. What is the minimum length of the trip to be considered a tourism in England?

- a) 50 miles

b) 25 miles

c) 20 miles

d) 30 miles

3. Which organization first adopted the definition of tourist as the one who travels at least 24 hours?

a) The League of Nations

b) The World Tourism Organization

c) International Council on tourism

d) International Tourism Alliance

4. How do we call any person who comes into the country other than that in which he lives for any reason other than occupation?

a) excursionist

b) tourist

c) tradesman

d) visitor

5. How do we call a person who stays in the tourist destination less than 24 hours?

a) excursionist

b) tourist

c) tradesman

d) visitor

6. Maximum length of visit to be considered “tourism” endorsed by statistical Committee in 1993

a) 6 months

b) 1 year

c) 2 years

d) a quarter

7. What can be considered the origin of educational tourism?

a) collapse of the USSR

b) fall of the Berlin wall

c) Grand Tour

d) Crusade

8. When we characterize a tourist product what does “intangible” mean?

a) expensive

b) material

c) fixed

d) non-material

9. What is included into package holiday?

a) insurance, transfer, transportation

b) accommodation, catering, transportation

c) b&b, entertainment, excursions

d) visa formalities, transportation, excursions

10. How can you characterize tourist product from the point of view of supply?

a) fixed

b) tangible

c) intangible

d) flexible

2.3. Рекомендации по оцениванию вопросов для коллоквиума, собеседования по дисциплине «Основы гостеприимства (на английском языке)»

Максимальное количество баллов*	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы дисциплины

	(модуля) четко и полно, приводя соответствующие примеры.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) дисциплины (модуля)
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы дисциплины (модуля)
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы дисциплины (модуля), неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи

* Представлено в таблице 2.1.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА, СОБЕСЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

1. Subject and methods of hospitality
2. The notion of hospitality sector.
3. The structure and nature of the hospitality sector.
4. Classification of various categories of tourist accommodation and catering services.
5. Problems related to the classification of tourist accommodations
6. The nature of the demand for accommodation and catering services.
7. Demand changes. Connection of the hospitality sector with other areas of the tourism industry.

Тема 1.2. Сети гостиниц и moteley

1. What is the difference between a hotel and hotel chain from the point of view of conducting business?
1. Explain the concept, and importance, of sustainable tourism in a socio-cultural context
2. Ground the need for adequate planning and cooperation between the private and public sectors as means of overcoming problems
3. Describe the various ways in which tourism can impact on the populations of both destination and generating countries
4. What is the role of socio-demographic factors in tourism?

Тема 1.3. Службы управления гостиницами.

1. Specify the indicators of tourism development in regions of the world.
2. Specify the indicators of tourism development for the countries of the world.
3. Explain what is the difference between a tour operator and travel agent.
4. List the main directions of tour operator activities.
5. Describe the main functions of tourist agencies.
6. Name the leading tour operator and travel agent

Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса.

1. Distinguish between motivating and facilitating factors
2. Understand the nature of the psychological and sociological demands for tourism
3. Recognize how the product influences consumer demand
4. Be aware of some common theories of consumer behaviour, such as decision making and risk avoidance
5. Be aware of the factors influencing demand and how demand is changing in the twenty-first century

Тема 1.5. Прием, регистрация, размещение

- 1.Understand the complexity of the destination as a tourism product
- 2.Recognize the importance of the image and the brand in destination marketing
- 3.Distinguish between different categories of destination
- 4.Understand the appeal of each form of destination
- 5.Explain why destinations are subject to changing fortunes.

Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов

Тема 2.1. Технические и административные службы

- 1.Explain what is the difference between a tour operator and travel agent.
- 2.List the main directions of tour operator activities
- 3.Describe the main functions of tourist agencies.
4. the leading tour operator and travel agent business in Russia and abroad.
- 5.Give the definition of the terms "transfer" and "charter"

Тема 2.2.Служба общественного питания

- 1.Identify the integral and associated sectors of the travel and tourism industry
- 2.Explain the chain of distribution in the sphere of catering and how this applies within the industry
- 3.Understand the relationships, formal and informal, between each industry sector
- 4.Be aware of the extent of integration within the industry and the reasons for this
- 5.Identify the factors leading to change within the industry and predict likely directions it may take in the future.

Тема 2.3.Финансовые вопросы

- 1.Give the definition of the Security in tourism.
2. What are The reasons for the international regulation of tourism issues&
- 3.Describe the Establishment of international cooperation in the field of tourism system.
4. Specialized UN agencies.
- 5.Explain The regional approach in addressing global issues and problems of tourism. Regional and UN economic commission.
6. What is the aim of the activities of the World Tourism Organization.

Тема 2.4. Решение спорных вопросов

1. Complaints in the sphere of hospitality Main reasons and the ways of solution.
2. The business culture of a hotel manager in the process of tourists complaints resolving in the sphere of hospitality
3. Business cultures in international business

2.4. Рекомендации по оцениванию 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 РЕФЕРАТОВ (ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО РАЗДЕЛАМ

Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей

Тема 1.3. Службы управления гостиницами.

Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса.

Тема 1.5. Прием, регистрация, размещение

Темы рефератов

1. The problem of continuity in the history of ethical teachings
2. Ethical concept of Plato and Aristotle
3. Spiritual opposition in the middle ages
4. Ethical search of new time
5. Ethics of "unity" of the meaning of life
6. Simple morals and their historical destiny
7. Morality at the threshold of the twenty-first century
8. Modern ecological ethics
9. Knight's sample of behavior: from the Middle Ages to the present day
10. The history of humanism

Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов

Тема 2.1. Технические и административные службы

Тема 2.2. Служба общественного питания

Тема 2.3. Финансовые вопросы

Тема 2.4. Решение спорных вопросов (жалобы и претензии)

Темы рефератов

1. Moral conflict and its resolution
2. The problem of the meaning of life in the religious teachings of the East
3. Specificity of moral conflict
4. Universal human values and global problems of world development

5. The future of humanity: predictions, hypotheses, projects
6. The "right to die": arguments for and against
7. A moral evaluation of wealth in different moral systems
8. Sexual morality and its historical development
9. Love as the basis of morality in Christian ethics
10. The importance of etiquette in society

2.6. Оценивание научной составляющей

Критерии оценивания научной составляющей (написание одной научной статьи или двух тезисов) и описание шкалы оценивания представлены в табл.

Оценивание научной составляющей

Максимальное количество баллов	Критерии
Научная статья	
10	Выставляется обучающемуся, если работа исследовательская, полностью посвящена решению одной научной проблемы, пусть не глобального плана, но сформулированной самостоятельно. Тема малоизученная, практически не имеющая описания, для раскрытия которой требуется самостоятельно делать многие выводы, сопоставляя точки зрения из соседних областей исследования. Цель реализована последовательно, сделаны необходимые выкладки, нет несущественной информации, перегружающей текст ненужными подробностями. Текст содержит все необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда даётся информация принципиального содержания (определения, описания, обобщения, характеристика, мнение, оценка т.д.), при этом автор умело использует чужое мнение при аргументации своей точки зрения, обращаясь к авторитетному источнику. Список литературы охватывает все основные источники по данной теме, доступные обучающемуся. Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне. Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание.
8	Выставляется обучающемуся, если работа частично поисковая – в работе есть проблемы, которые имеют частный характер (не отражающие тему в целом, а касающиеся только каких-то её аспектов). Тема с достаточным количеством «белых пятен», либо проблема поставлена достаточно оригинально, вследствие чего тема открывается с неожиданной стороны. В работе либо упущены некоторые важные аргументы, либо есть несущественная информация, перегружающая текст ненужными подробностями, но в целом логика есть. Текст содержит наиболее необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда делается информация принципиального содержания (определения, обобщения, описания, характеристика, мнение, оценка и т.д.). Список литературы имеет несколько источников, но упущены некоторые важные аспекты рассматриваемой проблемы. Рассмотрение проблемы строится на

	содержательном уровне, но глубина рассмотрения относительна. Работа в целом соответствует требованиям, но имеет некоторые недочёты, либо одно из требований не выполняется.
6	Выставляется обучающемуся, если работа в целом репродуктивна, но сделаны неплохие самостоятельные обобщения. Тема изученная, но в ней появились «белые пятна» вследствие новых данных, либо тема относительно малоизвестная, но проблема «искусственная», не представляющая истинного интереса для науки. В работе можно отметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет. Противоречий нет, но ссылок либо практически нет, либо они делаются редко, далеко не во всех необходимых случаях. Список литературы представлен 1-2 источниками. Работа строится на основе одного серьёзного источника, остальные – популярная литература, используемая как иллюстрация. Работа имеет некую структуру, но нестрогую, требования к оформлению выдержаны частично.
0	Обучающийся демонстрирует полное незнание ответов или отказывается отвечать

0 в журнал не выставляется

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДОВАННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (НАУЧНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

1. Особенности и тенденции формирования туристской индустрии в Донецкой Народной Республике.
2. Методологические основы повышения эффективности деятельности предприятий туристской индустрии.
3. Туристская политика государства и ее влияние на эффективность деятельности предприятий туристской индустрии.
4. Актуальные проблемы функционирования туроператоров и турагентств в ДНР.
5. Изучение рынка туристических услуг в ДНР.
6. Определение целей и задач региональной туристской политики.
7. Стратегические и тактические аспекты деятельности предприятий туристской индустрии.
8. Формирование нормативно-правового и законодательного поля ДНР в сфере туризма.
9. Особенности функционирования предприятий туристской индустрии в Донецкой Народной Республике.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

1. Give the definition of the concepts of "tourist" and "traveller".
2. Specify what distinguishes tourism from travelling
3. Describe the social and humanitarian functions of tourism.
4. What is the role of tourism in the preservation of natural and cultural heritage?
- 5 Give the definition of the concept of "tourism resources"
- 6 Highlight the main elements of the tourism industry.
- 7 Evaluate the current state of international tourism.

Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей

8. The notion of hotel chain and advantages of hotel chains over a hotel
9. The fundamental paradox of the ancient ethics?
10. Explain the importance of information technology in tourism
11. Give the definition of "timeshare".

Тема 1.3. Службы управления гостиницами.

- 12 What are the criteria for evaluating hotel companies
- 13 What are the requirements for the placement of funds in Russia?
- 14 List the forms of hotel business management. Give an example of the organizational structure of the hotel.
- 15 Describe the different types of hotels.

Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса

- 16 Professions in the sphere of hotel business
- 17 The problem of modern business culture and the importance of the ethical code in the sphere of hotel business
- 18 The responsibilities of the tourist operator and travel agent
- 19 Business culture as a complex, dynamic and evolving system

Тема 1.5. Прием, регистрация, размещение

- 20 Accommodation types of accommodation
- 21 Checking in process
- 22 The reception desk. Responsibilities of the hotel manager

РАЗДЕЛ 2. СЛУЖБЫ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Тема 2.1. Технические и административные службы

- 23 The main technical services of the hotel and their importance
- 24 Give the definition of the concepts of "tourist" and "traveller".
- 25 Specify what distinguishes tourism from travelling.
- 26 Characteristics of industrial relations in a market economy and the success of reforms.
- 27 Give the definition of the concept of "tourism resources"

Тема 2.2. Служба общественного питания

- 28 What kinds of services and service in catering.
- 29 List the main segments of the leisure and entertainment.
- 30 Explain the importance of information technology in tourism.
- 31 What is the essence of tourism development strategy
- 32 Modern market paradigms and their socio-philosophical foundations in the theory and practice of business.

Тема 2.3. Финансовые вопросы

- 33 What are the priority areas for tourism development.
- 34 Finance in the sphere of hotel business.
- 35 Socialization and social responsibility of entrepreneurship, organization, leader.
- 36 Explain what is the difference between a tour operator and travel agent
- 37 Evaluate the current financial state of hotel business.

Тема 2.4. Решение спорных вопросов (жалобы и претензии)

- 38 Complaints in the sphere of hospitality Main reasons and the ways of solution.
- 39 The business culture of a hotel manager in the process of tourists complaints resolving in the sphere of hospitality
- 40 Business cultures in international business.

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

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль «Туризм и гостиничная деятельность»
Кафедра туризма
Дисциплина «Основы гостеприимства на английском языке»

Курс 4 Семестр 7 Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Explain the subject of hospitality as a science and why hospitality is an important area of study.
2. The notion of hotel chain and advantages of hotel chains over a hotel

Практическое задание. Read the Case Study, identify and evaluate different approaches to finding solutions to the given problems.

Экзаменатор: _____ Н.И. Дубровская

Утверждено на заседании кафедры «__19__» _04_2023_г. (протокол
№ __9__ от «__19__» _04_2023_г.)

Зав. кафедрой: _____