

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:07  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.01.07 Основы гостеприимства на английском языке  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса  
(наименование образовательной программы)

Бакалавр  
(квалификация)

Очная  
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

Дубровская Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

**Заведующий кафедрой:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.07 «Основы гостеприимства на английском языке» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины .....	7
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания.....	11
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.....	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине .....	32
7. Методические материалы по освоению дисциплины.....	37
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	38
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	40

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.07 Основы гостеприимства на английском языке обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	ПК-1	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-1.1	. Проводит встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам	<b>ПК-1.1. 3-4. Знает</b> методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами – представителями разных культур <b>ПК-1.1. У-3. Умеет</b> владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
			ПК-1.2	Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнёров, заинтересованных сторон	<b>ПК-1.2. 3-4. Знает</b> методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур <b>ПК-1.2. У-3. Умеет</b> владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
	ПК-2	Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.1	Оценивает и планирует потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	<b>ПК-2.1. 3-4. Знает</b> теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала <b>ПК-2.1. У-6. Умеет</b> владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации



## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 6 з.е., 216 академических часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

124 ак. часа контактной работы

- 74 ак. часа самостоятельной работы,

из них в 7 семестре:

– 56 ак. часов практических занятий;

– 43 ак. часа самостоятельной работы

– 9 ак. часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

в 8 семестре:

– 48 ак. часов практических занятий;

– 31 ак. час самостоятельной работы;

- 2 ак. часа консультации перед экзаменом;

- 18 ак. часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

– 9 ак. часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.В.01.07 Основы гостеприимства на английском языке изучается в 7 и 8 семестрах

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой в 7 семестре, , экзамен в 8 семестре.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						Самостоятельная работа						
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации			СРкр	СРэк	СР			
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ				Каттэк		Контр оль
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
<b>РАЗДЕЛ 1. ГОСТЕПРИИМСТВО. ИСТОРИЧЕСКАЯ ПЕРСПЕКТИВА</b>															
Тема 1.1	Индустрия гостеприимства	<b>24</b>	0	0	0	<b>14</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>10</b>	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 1.2	Сети гостиниц и мотелей	<b>25</b>	0	0	0	<b>14</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>11</b>	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
<b>РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ С КЛИЕНТАМИ</b>															
Тема 2.1	Службы управления Службы управления	<b>25</b>	0	0	0	<b>14</b>	0	0	0	0	0	0	0	11	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 2.2	Профессии в сфере гостиничного бизнеса	<b>25</b>	0	0	0	<b>14</b>	0	0	0	0	0	0	0	11	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
	Промежуточная аттестация	<b>9</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>9</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	Зачет с оценкой
		<b>108</b>				<b>56</b>				<b>9</b>				<b>43</b>	
<b>РАЗДЕЛ 3 СЛУЖБЫ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ</b>															
Тема 3.1	Прием, регистрация, размещение	<b>16</b>	0	0	0	<b>10</b>	0	0	0	0	0	0	0	6	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 3.2	Технические и административные службы	<b>16</b>	0	0	0	<b>10</b>	0	0	0	0	0	0	0	6	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 3.3	Служба общественного питания	<b>16</b>	0	0	0	<b>10</b>	0	0	0	0	0	0	0	6	Устный опрос, доклад ситуационное задание, Устный опрос, доклад ситуационное задание,
<b>РАЗДЕЛ 4. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ</b>															

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контр оль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 4.1	Финансовые вопросы	14				<b>8</b>								<b>6</b>	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 4.2	Решение спорных вопросов	17				<b>10</b>								<b>7</b>	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Промежуточная аттестация			0	0	0	<b>0</b>	0	0	2	9	0		18		<b>Экзамен</b>
<b>Итого:</b>		<b>108</b>		0	0	<b>48</b>	0	0	<b>2</b>	<b>9</b>	0		<b>18</b>	<b>31</b>	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### 3.2. Содержание дисциплины

#### РАЗДЕЛ 1. ГОСТЕПРИИМСТВО. ИСТОРИЧЕСКАЯ ПЕРСПЕКТИВА

Тема 1.1. Определение «гостеприимства» как социально-культурного и экономического феномена. Ключевые элементы индустрии гостеприимства (размещение, питание, развлечения, транспорт); взаимосвязь с туризмом и другими отраслями. Исторические этапы развития. Современные тенденции.

#### Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей

Понятие гостиничной сети: определение признаки и преимущества сетевых структур. История возникновения и развития международных гостиничных сетей классификация и типология сетей. Крупнейшие международные гостиничные сети. Преимущества и недостатки сетевых гостиниц

#### РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ С КЛИЕНТАМИ

Тема 2.1. Службы управления и размещения. Организационная структура гостиничного предприятия: Служба приёма и размещения (Front Office):

функции и задачи (бронирование, регистрация, размещение, выписка, расчёты) стандарты обслуживания и скрипты общения с гостями.

Тема 2.2. Профессии в сфере гостиничного бизнеса. Ключевые должности и их обязанности. Генеральный менеджер (General Manager): стратегическое управление, контроль показателей менеджер службы приёма (Front Office Manager): координация работы ресепшена, обучение персонала. Администратор (Receptionist): регистрация гостей, консультации, решение оперативных вопросов. Требования к персоналу.

#### РАЗДЕЛ 3 СЛУЖБЫ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Тема 3.1. Приём, регистрация, размещение. Процесс обслуживания гостя от бронирования до заезда. Подтверждение бронирования, подготовка номера. Регистрация и оформление документов. Работа с различными категориями гостей. Решение проблем при размещении.

Тема 3.2. Технические и вспомогательные службы. Инженерно-техническая служба (Engineering/Maintenance). Служба безопасности (Security). Служба housekeeping (хозяйственная служба). Вспомогательные сервисы для гостей

Тема 3.3. Служба общественного питания. Структура и функции службы общественного питания в гостиничном комплексе. Виды форматов питания и их особенности. Организация работы кухни и зала. Контроль качества и санитарных норм. Взаимодействие с другими службами отеля

#### РАЗДЕЛ 4. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ

Тема 4.1. Финансовые вопросы Бюджетирование и планирование доходов. Учёт и контроль расходов. Ценообразование и управление доходностью (Revenue Management). Работа с платежами и отчётностью. Анализ ключевых показателей эффективности (KPI).

Тема 4.2. Решение спорных вопросов. Алгоритм работы с жалобами гостей. Фиксация претензии. Разрешение конфликтов из-за ошибок в бронировании. Споры по счетам и дополнительным услугам: Управление конфликтами с персоналом: Юридические аспекты урегулирования споров:

#### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.07 «Основы гостеприимства на английском языке» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

#### 4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			Удовлетворительно	D
60 – 69	E			P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

### 5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.07 «Основы гостеприимства на английском языке» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

## Topic 1.1. The Hospitality Industry

### **Oral quiz questions:**

1. What is the definition of the hospitality industry, and what key sectors does it include?
2. How did hospitality develop in ancient civilizations (e.g., Ancient Rome, Greece)?
3. What major changes occurred in the hospitality industry during the Industrial Revolution?
4. Name three modern trends shaping the hospitality industry today.
5. How does the hospitality industry contribute to the economy of a country or region?

### **Presentation topics:**

1. The evolution of hospitality from ancient times to the present day.
2. The role of cultural traditions in shaping hospitality models around the world.
3. Digital transformation in hospitality: online booking, mobile apps, smart rooms.
4. Sustainable tourism and eco-friendly practices in the hospitality industry.
5. The impact of global events (pandemics, crises) on the hospitality sector.

### **Situational task:**

You are a consultant hired by a city government to boost tourism. Propose three initiatives to develop the local hospitality infrastructure, considering historical heritage and modern trends. Explain how these initiatives will attract tourists and benefit the local economy.

## Topic 1.2. Hotel and Motel Chains

### **Oral quiz questions:**

1. What are the main differences between hotel chains and independent hotels?
2. Name three major international hotel chains and briefly describe their market positioning.
3. What are the advantages of joining a hotel franchise system for a local property?

4. How do motels differ from hotels in terms of services and target audience?
5. What challenges do international hotel chains face when entering new markets (e.g., cultural differences, regulations)?

**Presentation topics:**

1. The history of Hilton Hotels & Resorts: from the first hotel to a global brand.
2. Franchising vs. management contracts in the hotel business: pros and cons.
3. The rise of boutique hotels vs. large hotel chains: a comparative analysis.
4. The development of hotel chains in Russia: successes and challenges.
5. Brand portfolios of major hotel groups (Marriott, Accor, IHG): structure and strategy.

**Situational task:**

You manage a mid-sized hotel in a tourist city. A representative of a well-known international chain offers you a franchise agreement. List three key benefits and three potential risks of accepting this offer. Based on your analysis, decide whether to proceed and justify your decision.

Topic 2.1. Management and Accommodation Services

**Oral quiz questions:**

1. What are the key functions of the front office in a hotel?
2. What is a Property Management System (PMS), and how is it used in hotel operations?
3. Explain the concept of overbooking and how hotels manage it ethically.
4. What are the main channels for hotel reservations today?
5. Describe the Night Audit process and its importance in hotel accounting.

**Presentation topics:**

1. Organizational structure of a modern hotel: roles and interactions between departments.
2. Revenue management strategies: dynamic pricing and rate segmentation.
3. Guest relationship management: loyalty programs and VIP services.
4. Technology in front office operations: PMS, CRM, self-check-in kiosks.

5. Best practices in handling guest complaints at the reception.

**Situational task:**

A guest arrives with a confirmed reservation but the system shows the room is already occupied. The hotel is fully booked for the night. Outline the steps you would take to resolve this issue, ensuring the guest's satisfaction and minimizing negative impact on the hotel's reputation.

Topic 2.2. Professions in the Hospitality Business

**Oral quiz questions:**

1. What are the primary responsibilities of a Front Office Manager?
2. Why is language proficiency important for hospitality staff, and which languages are most in demand?
3. Describe the role of a concierge and the skills required for this position.
4. What personal qualities are essential for a successful career in hospitality?
5. How can a housekeeping supervisor ensure high standards of cleanliness and efficiency?

**Presentation topics:**

1. Career paths in hospitality: from entry-level to executive roles.
2. Cross-cultural communication skills for hospitality professionals.
3. Training and development programs in international hotel chains.
4. Gender and diversity in the hospitality workforce: current trends and challenges.
5. Soft skills vs. hard skills: what matters more in hospitality careers?

**Situational task:**

You are the HR manager of a 4-star hotel. A guest has filed a complaint about rude behavior from a front desk agent. The agent denies the accusation. Develop a step-by-step plan to investigate the incident, address the guest's concerns, and prevent similar situations in the future.

Topic 3.1. Reception, Registration, and Accommodation

**Oral quiz questions:**

1. List the main steps in the guest check-in process.

2. What documents are typically required for guest registration in a hotel?
3. How can hotels streamline the check-in process for VIP guests?
4. What is a Mobile Key, and what are its advantages for guests and hotels?
5. Describe common issues that may occur during check-in and how staff should handle them.

**Presentation topics:**

1. Self-service technologies in hotel check-in: benefits and limitations.
2. Cultural considerations in guest reception: adapting service to international travelers.
3. First impressions matter: how to create a welcoming atmosphere at check-in.
4. Handling special requests during registration (accessibility needs, pet-friendly rooms, etc.).
5. Data privacy and security in guest registration processes.

**Situational task:**

A group of 10 business travelers arrives for a corporate event, but their rooms are not ready due to a delayed departure of previous guests. The group is tired and irritated. Propose a solution to accommodate them quickly, including temporary arrangements, communication strategy, and compensation if needed.

Topic 3.2. Technical and Support Services

**Oral quiz questions:**

1. What are the core responsibilities of the engineering/maintenance department in a hotel?
2. Describe the role of the security service in ensuring guest safety.
3. What standards must the housekeeping department follow to maintain hygiene and guest satisfaction?
4. How does room service (in-room dining) coordinate with the kitchen and front office?
5. Why is preventive maintenance important for hotel facilities?

**Presentation topics:**

1. Energy efficiency and sustainability in hotel engineering systems.

2. Emergency response plans: fire, evacuation, and security threats.
3. Housekeeping operations: staffing, scheduling, and quality control.
4. Technology in support services: smart room controls, IoT sensors, and automation.
5. Outsourcing vs. in-house support services: cost and quality considerations.

**Situational task:**

During a busy weekend, the air conditioning system in the main building fails, affecting guest rooms and the restaurant. Guests are complaining about the heat. Outline immediate actions for the engineering team and communication steps for front office staff to manage guest expectations and provide comfort solutions.

Topic 3.3. Food and Beverage Service

**Oral quiz questions:**

1. Name three common food service formats in hotels and their target guests.
2. What is HACCP, and why is it critical for hotel F&B operations?
3. How do hotels manage dietary restrictions and allergies in their restaurants?
4. Describe the coordination needed between the kitchen, waitstaff, and room service.
5. What factors influence menu planning in a hotel restaurant?

**Presentation topics:**

1. Culinary tourism: how hotels promote local cuisine to attract guests.
2. Buffet vs. à la carte: operational and cost implications.
3. Wine and beverage management: inventory, pricing, and staff training.
4. Sustainability in F&B: reducing food waste and sourcing local ingredients.
5. Catering and banquet services: planning large events in hotels.

**Situational task:**

A guest with a severe nut allergy dines at the hotel restaurant. Despite informing the waiter, they experience a reaction after eating a dish labeled “nut-free.” The guest demands compensation and threatens legal action. Describe your response: immediate medical assistance, communication with the guest, internal investigation, and corrective actions to prevent recurrence.

## Topic 4.1. Financial Issues

### **Oral quiz questions:**

1. What is RevPAR, and how is it calculated?
2. Explain the difference between fixed and variable costs in a hotel.
3. What is dynamic pricing, and how does it help maximize hotel revenue?
4. Why is cash flow management crucial for hotel operations?
5. Name three key financial KPIs used in the hospitality industry.

### **Presentation topics:**

1. Budgeting in hotels: annual planning and variance analysis.
2. Cost control strategies: reducing energy, food, and labor expenses.
3. Revenue management systems: tools and best practices.
4. Financial reporting for hotel investors and stakeholders.
5. Taxation and regulatory compliance in the hospitality sector.

### **Situational task:**

The hotel's occupancy rate has dropped by 20 % over the last quarter, leading to a significant revenue shortfall. As the Revenue Manager, you must present a recovery plan to the General Manager.

1. Identify three possible reasons for the decline (e.g., increased competition, poor online reviews, seasonal dip).
2. Propose three actionable strategies to boost occupancy (e.g., targeted promotions, partnerships with local businesses, revamping the website).
3. Estimate the potential cost and expected return for each strategy.
4. Outline a timeline for implementation and monitoring progress.
5. Suggest one long-term financial goal to stabilize revenue in the future.

## Topic 4.2. Resolving Disputes

### **Oral quiz questions:**

1. What is the first step staff should take when a guest raises a complaint?
2. Describe a common dispute related to billing errors and how it can be resolved.
3. Why is it important to document guest complaints and their resolution?

4. How can hotels prevent conflicts arising from overbooking situations?
5. What role does empathy play in resolving guest disputes effectively?

**Presentation topics:**

1. Effective communication techniques for handling angry guests.
2. Legal aspects of dispute resolution: consumer protection laws and hotel liability.
3. Training staff to de-escalate conflicts: role-playing and scenario-based learning .
4. The impact of online reviews on dispute resolution: responding to negative feedback.
5. Case studies: successful dispute resolution strategies used by leading hotel chains.

**Situational task:**

A guest checks out and disputes a \$150 charge for mini-bar items they claim they did not use. The front desk agent suspects the guest may be dishonest, but there is no CC TV footage of the room.

1. Outline the steps the front office manager should take to investigate the claim ( e.g., check inventory logs, review previous charges, speak with housekeeping).
2. Draft a polite but firm response to the guest, explaining the hotel’s position and offering a compromise (e.g., partial refund, voucher for future stay).
3. Suggest two preventive measures the hotel can implement to avoid similar disputes (e.g., digital mini-bar systems, clearer guest communication).
4. Explain how the incident should be documented for internal records and future reference.
5. Describe how staff should be trained to handle similar situations in the future, emphasizing professionalism and guest satisfaction.

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

1 семестр:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля	КТ
-------------	-------------------------	----

	УО	Э	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	10
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	10
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
Р-2. / Т-2.5.	5			
<b>100</b>	40	20	20	20

2 семестр:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Э	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	10
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	10
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
Р-2. / Т-2.5.	5			
<b>100</b>	40	20	20	20

УО – устный опрос;  
Д – доклад;  
СЗ – ситуационное задание;  
КТ – контрольные точки по разделу.

*Критерии оценки устного опроса.*

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

#### *Критерии оценки ситуационного задания.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

#### *Критерии оценки эссе.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся 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; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, 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.

Оценка «6-4 балла» ставится, 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 .

Оценка «3-1 балла» ставится, 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 темы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины в 1 и 2 семестрах. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ  
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

*Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

**Open-ended questions:**

1. Describe the key stages in the historical development of the hospitality industry from ancient times to the present day.
2. How did cultural traditions influence the formation of hospitality models in different regions of the world?
3. What major changes in the hospitality industry were triggered by the Industrial Revolution?

4. Explain how global events (e.g., pandemics, wars) have historically affected the hospitality sector.
5. What are the most significant modern trends shaping the hospitality industry today, and how do they reflect past developments?

**Closed-ended questions:**

1. True or False: In ancient Rome, taverns and inns were primarily used by merchants and travelers.
2. Which period saw the emergence of the first modern hotels: the Middle Ages or the 19th century?
3. Did the development of railways in the 19th century boost or hinder the growth of the hospitality industry?
4. Is hospitality today more standardized (due to chains) or more diverse (due to boutique concepts) compared to the early 20th century?
5. True or False: Monasteries played a significant role in providing shelter to travelers during the Middle Ages.

**Multiple-choice questions:**

1. What was one of the earliest forms of hospitality in ancient civilizations?
  - a) Luxury resorts
  - b) Monasteries and caravanserais
  - c) Five-star hotels
  - d) Cruise ships

Which historical period saw the rise of pilgrimage routes and the development of shelters for travelers?

- a) The Industrial Revolution
- b) The Middle Ages
- c) The 20th century
- d) Ancient Egypt

What major factor boosted the growth of the hospitality industry in the 19th century?

- a) The invention of the airplane
- b) The development of railways
- c) The rise of social media
- d) The discovery of electricity

Which ancient civilization is known for its taverns and early forms of inns?

- a) Ancient China
- b) Ancient Rome
- c) Ancient Peru
- d) Ancient Japan

What modern trend in hospitality focuses on reducing environmental impact?

- a) Overbooking
- b) Digital check-in
- c) Sustainable tourism
- d) Franchising

**Situational task:**

You are a consultant hired by a city government to develop a tourism and hospitality strategy. The city has rich historical heritage but lacks modern infrastructure. Propose a 3-step plan to leverage historical sites (e.g., ancient inns, pilgrimage routes) to create a unique hospitality experience. Include how to balance preservation of heritage with modern comforts and sustainability.

Типовые тестовые задания по разделу 2

**Open-ended questions:**

1. Explain the role of a Property Management System (PMS) in coordinating guest services across hotel departments.
2. Describe how revenue management strategies (dynamic pricing, rate segmentation) help maximize a hotel's profitability.
3. What steps should staff take to effectively handle a guest complaint, and why is documentation important?
4. How do loyalty programs improve guest retention, and what are key elements of a successful program?
5. Discuss the importance of cross-departmental communication (e.g., front office, housekeeping, F&B) in delivering seamless guest experiences.

**Closed-ended questions:**

1. Which department is primarily responsible for guest check-in and check-out: housekeeping or front office?
2. True or False: Overbooking is always illegal and unethical in the hospitality industry.
3. Does a high occupancy rate always guarantee high revenue for a hotel?
4. Which channel typically generates the most direct bookings for hotels: OTAs (e.g., Booking.com) or the hotel's official website?
5. Is Night Audit a daily or monthly financial process in hotel operations?

**Multiple-choice questions:**

1. Which department is primarily responsible for guest check-in and check-out?
  - a) Housekeeping
  - b) Engineering
  - c) Front office
  - d) Marketing

What does the acronym PMS stand for in the hospitality industry?

- a) Personal Management System
- b) Property Management System
- c) Payment Management Service
- d) Professional Marketing Strategy

Which strategy involves adjusting room rates based on demand, season, and events?

- a) Static pricing
- b) Fixed pricing
- c) Dynamic pricing
- d) Flat pricing

What is the main purpose of a hotel loyalty program?

- a) To increase staff motivation
- b) To improve building infrastructure
- c) To encourage repeat business from guests
- d) To reduce housekeeping costs

What process involves verifying financial transactions and balancing accounts at the end of a hotel's business day?

- a) Revenue management

- b) Night audit
- c) Guest profiling
- d) Inventory control

**Situational task:**

A guest arrives with a confirmed reservation, but the PMS shows the room is occupied. The hotel is fully booked for the night. Outline a 5-step action plan for the front office manager:

- immediate response to the guest;
- coordination with housekeeping and maintenance;
- compensation or alternative arrangements;
- internal review to prevent recurrence;
- follow-up communication with the guest.

Типовые тестовые задания по разделу 3

**Open-ended questions:**

1. Describe the coordination required between housekeeping, engineering, and front office to ensure rooms are ready for check-in.
2. How do self-service technologies (e.g., mobile keys, kiosks) improve the guest experience, and what are their limitations?
3. Explain the role of the concierge in enhancing guest satisfaction, including examples of specialized services.
4. What safety and hygiene standards must housekeeping follow, and how are they monitored?
5. How does room service (in-room dining) balance speed, quality, and guest privacy?

**Closed-ended questions:**

1. True or False: Housekeeping staff are responsible for reporting maintenance issues (e.g., broken AC) to the engineering department.

2. Is a Mobile Key system more secure than a physical key card?
  3. Which service is typically managed by the engineering department: room cleaning or HVAC maintenance?
  4. Do concierges need language skills, and if so, which languages are most useful in international hotels?
- 
2. True or False: Room service menus must include allergen information for all

Multiple choice questions:

Which service is typically managed by the housekeeping department?

- a) Room cleaning and maintenance
- b) Guest check-in procedures
- c) HVAC system repairs
- d) Financial audits

What technology allows guests to access their rooms without a physical key?

- a) CCTV
- b) Mobile Key
- c) CRM
- d) POS system

Who is responsible for assisting guests with local recommendations, tickets, and reservations?

- a) Housekeeper
- b) Maintenance technician
- c) Concierge
- d) Night auditor

Which standard ensures food safety and hygiene in hotel restaurants?

- a) ISO 9001
- b) HACCP
- c) GDPR
- d) OSHA

meals directly to their rooms?

- a) Buffet service
- b) Room service
- c) Self-service kiosk
- d) Laundry service

**Situational task:**

During a heatwave, the air conditioning in 20 guest rooms fails. Guests are complaining, and social media posts about the issue are going viral. As the hotel manager, create a 4-part response:

- immediate actions to cool affected rooms (e.g., portable fans, relocations);
- communication strategy for guests (in-person and online);
- compensation offers (discounts, upgrades, etc.);
- long-term plan to prevent equipment failure (maintenance schedule, backup systems).

Типовые тестовые задания по разделу 4

**Open-ended questions:**

1. Outline a step-by-step process for handling a billing dispute where a guest denies using a paid service (e.g., mini-bar, spa).
2. How can hotels prevent overbooking conflicts, and what compensation is fair if they occur?
3. Describe the role of empathy in de-escalating a conflict with an angry guest.
4. Why is it important to document guest complaints, and how can this data improve hotel operations?
5. Discuss legal considerations (e.g., consumer protection laws) hotels must follow when resolving disputes.

**Closed-ended questions:**

1. True or False: Hotels must offer a full refund if a guest is unsatisfied with their stay.
2. Should staff apologize even if the hotel is not at fault in a dispute?
3. Is it better to resolve a complaint on the spot or escalate it to a manager?
4. True or False: Negative online reviews should be ignored to avoid public arguments.
5. Does training staff in conflict resolution reduce the number of guest disputes?

**Situational task:**

A group of 15 business travelers arrives for a corporate event, but their rooms are not

ready due to a delayed checkout. The group leader demands compensation and threatens to cancel future bookings. As the General Manager, develop a 5-point resolution plan:

- immediate temporary solutions (luggage storage, refreshments);
- room readiness timeline and updates;
- compensation package (e.g., complimentary meals, late checkout);
- communication with the corporate client (email, call);
- preventive measures for future group check-ins (e.g., pre-arrival coordination, buffer rooms).

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

### 6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине «Гостеприимство на английском языке» (зачет с оценкой) выставляется по сумме баллов, полученных за текущий контроль и контрольные точки. В случае, если баллов недостаточно, зачет с оценкой проводится в устной форме. Обучающийся получает билет с заданием и ему дается время на подготовку.

### 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для проведения зачета с оценкой

1. What were the earliest forms of hospitality in ancient civilizations, and where were they most developed?
2. How did monasteries contribute to the development of hospitality during the Middle Ages?
3. Name two key differences between ancient inns and modern hotels.
4. What role did pilgrimage routes play in shaping early hospitality services?

5. How did the Industrial Revolution change the hospitality industry, particularly in Europe and North America?
6. What was the significance of the Grand Tour tradition for the development of European hospitality?
7. Identify two ancient civilizations known for their early forms of inns or taverns and briefly describe their hospitality practices.
8. How did the development of railways in the 19th century affect the growth of hotels and inns?
9. What were caravanserais, and in which regions were they most common?
10. Describe one way in which modern sustainable tourism reflects historical approaches to hospitality (e.g., local food, community-based services).
11. What is the primary function of a Property Management System (PMS) in a hotel?
12. Explain the concept of dynamic pricing in revenue management and give one example of how it is applied.
13. What are the main benefits of implementing a hotel loyalty program for both guests and the hotel?
14. Describe the Night Audit process and explain why it is important for financial control.
15. How can overbooking be managed ethically to minimize guest dissatisfaction?
16. List three common channels through which hotels receive reservations today.
17. What steps should front office staff take when a guest raises a complaint during check-in?
18. How does cross-departmental communication (e.g., between front office and housekeeping) improve the guest experience?
19. What is RevPAR, and why is it a key performance indicator in the hospitality industry?
20. Briefly explain how CRM systems help hotels personalize guest services and increase repeat business.
21. What are the main responsibilities of the housekeeping department, and how do they impact guest satisfaction?

22. Describe how Mobile Key technology improves the guest experience compared to traditional key cards.
23. What role does a concierge play in enhancing a guest's stay, and what skills are essential for this position?
24. Explain how HACCP standards are applied in a hotel restaurant to ensure food safety.
25. What coordination is required between the kitchen, room service, and front office to ensure timely meal delivery?
26. How do self-service kiosks at check-in benefit both guests and hotel staff?
27. Describe two safety protocols that engineering/maintenance staff must follow when repairing guest room equipment.
28. What are the advantages of offering both buffet and à la carte dining options in a hotel?
29. How can hotels accommodate guests with dietary restrictions or allergies in their F&B services?
30. Explain one way in which smart room technology (e.g., IoT devices) improves guest comfort and operational efficiency.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать	60-74

аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

### Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение ситуационного задания	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

#### *Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом*

Оценка «30-25 баллов» 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 логической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения

и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

#### *Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

#### *Критерии оценивания решения ситуационного задания*

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы задания. Допущено не более 3 ошибок.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при выполнении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено более трех ошибок.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование словаря

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом

занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий.

Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы, изучения рекомендованной литературы.

При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания: - изучают рекомендованную научно- практическую и учебную литературу; - выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы. Основными видами аудиторной работы студентов являются практические занятия.

В ходе занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации и указания на самостоятельную работу. Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### 8.1. Основная литература

1. А.П. Миньяр-Белоручева, М.Е. Покровская Английский язык для работы в туризме = Working in Tourism : учебник (192)ИНФРА-М, 2022 .

2. Бексаева, Н. А. Деловой английский в туризме: учебное пособие(192) ФЛИНТА, 2024.

3. Агабекян, И. П. Английский язык в сфере обслуживания = English for students in service sector, tourism, and hospitality: учебное пособие (377 с) Ростов-на-Дону : Феникс, 2023.

4. Bowen, J. T., & Clarke, J. Hospitality Management: An Introduction / 3rd ed. — London : Routledge, 2021. — 384 p.

5. Kotsiopoulos, N., & Bowers, M. R. Hospitality Facilities Management and Design / 5th ed. — Dubuque, IA : Kendall Hunt, 2020. — 298 p.

6. Lockwood, A., & Medlik, S. Hospitality and Tourism Management / 2nd ed. — Oxford : Butterworth-Heinemann, 2022. — 448 p.

### **Научные журналы:**

9. International Journal of Contemporary Hospitality Management — Bradford : Emerald Publishing. — ISSN 0959-6119.

10. Journal of Travel Research — Thousand Oaks, CA : SAGE Publications. — ISSN 0047-2875.

11. Tourism Management — Amsterdam : Elsevier. — ISSN 0261-5177.

12. Cornell Hospitality Quarterly — Ithaca, NY : SAGE Publications. — ISSN 1938-9655.

### **Онлайн-ресурсы:**

13. American Hotel & Lodging Association (AHLA). Hotel Industry Overview [Электронный ресурс]. — URL: (дата обращения: 18.05.2026).

14. World Tourism Organization (UNWTO). Global Report on the State of Tourism [Электронный ресурс]. — URL: (дата обращения: 18.05.2026).

15. Hospitality Net. Industry Insights and Trends [Электронный ресурс]. —

URL: (дата обращения: 18.05.2026).

## 8.2. Дополнительная литература

1. Агабекян, И. П. Английский язык в сфере обслуживания = English for students in service sector, tourism, and hospitality: учебное пособие (377 с) Ростов-на-Дону : Феникс, 2013

2. Мюллер, В. К. Англо-русский, русско-английский словарь : словарь (636 с.) Москва : Издательство АСТ, 2019

3. Англо-русский / русско-английский словарь =ENGLISH-RUSSIAN / RUSSIAN – ENGLISH DICTIONARY : Частотный метод. Обновленный состав. Более 45000 слов.: словарь (768 с.) Москва : ВАКО, 2019

4. Ю. О. Матвейчева, Н. А. Новоградская- Морская Verb and Tenses: учебно-методическое пособие по дисциплине «Иностранный язык» для студентов 1 курса ОУ «бакалавр» всех направлений и профилей подготовки очной / заочной форм обучения (296 с.) Донецк : ДонАУиГС, 2020

4. Т. В. Черкашина Иностранный язык : методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся образовательной программы бакалавриата всех направлений всех форм обучения (85 с.) ФГБОУ ВО "ДОНАУиГС", 2024

## 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. – Текст: электронный // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://government.ru/docs/all/138661/>

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. – Текст: электронный // Правительство Донецкой

Народной Республики: официальный сайт. – Донецк, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032>

#### 8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»  
<https://cyberleninka.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

### **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. Специализированные аудитории для проведения практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.
2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска
4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).
5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».