

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.01.08 Туризм и услуги гостеприимства на испанском 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:**

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

**Заведующий кафедрой:**

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

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.08 «Туризм и услуги гостеприимства на испанском 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.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3. Содержание и структура дисциплины	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам .....	20
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине.....	56
7. Методические материалы по освоению дисциплины .....	68
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....	69
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	71

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

Дисциплина Б1.В.01.08 «Туризм и услуги гостеприимства на испанском языке» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	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>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	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК 1.2	Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	<b>ПК-1.2. 3-4. Знает</b> методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур <b>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>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 часов

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

*7 семестр (3 з.е.):*

- 56 часов практических занятий;
- 43 часа самостоятельной работы;
- 9 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

*8 семестр (3 з.е.):*

- 48 часов практических занятий;
- 31 час самостоятельной работы;
- 2 часа консультация перед экзаменом;
- 9 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;
- 18 часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

Дисциплина Б1.О.02.10 «Туризм и услуги гостеприимства на испанском языке» изучается в 7 и 8 семестрах.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой; экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

7 семестр

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежу- точной 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	Конт- роль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
<b>РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ</b>															
Тема 1.1	Введение в туризм и гостеприимство. Лексика и терминология.	8	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Типы средств размещения и гостиничная инфраструктура	8	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Предприятия питания и гастрономический туризм	8	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4	Туристские и культурные достопримечательности испаноязычных стран	14	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.5	Профессии и должности в сфере туризма и гостеприимства	9	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежу- точной 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	Конт- роль	СРкр	СРэк	СР		
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ										
<b>РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ</b>																
Тема 2.1	Приветствие и установление контакта с туристом	10	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Выявление потребностей и презентация туристских услуг	10	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Работа с возражениями и решение проблем клиентов	10	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Телефонные переговоры и деловая переписка на испанском языке	10	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.5	Обслуживание туристов в экстренных ситуациях	12	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		29	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	18	0	<b>Зачет с оценкой</b>	
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>43</b>		

## 8 семестр

№ 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	Конт-роль	СРкр	СРэк	СР		
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ										
<i>РАЗДЕЛ 3. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ДОКУМЕНТООБОРОТ В ТУРИЗМЕ НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ</i>																
Тема 3.1	Туристская документация на испанском языке	7	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 3.2	Деловая документация и коммерческие предложения	7	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 3.3.	Презентация турпродукта и переговоры с партнерами	7	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 3.4.	Профессиональная лексика для экскурсоводов и гидов	7	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 3.5.	Оформление претензий и рекламаций на испанском языке	7	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
<i>РАЗДЕЛ 4. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ТУРИЗМА</i>																
Тема 2.1	Межкультурные особенности общения с испаноязычными туристами	7	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад,

															ситуационное задание
Тема 2.2	Туристские регионы Испании: особенности и достопримечательности	7	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Туристские дестинации Латинской Америки	7	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Испанские праздники, традиции и событийный туризм	7	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.5	Итоговый проект: разработка тура по испаноязычной стране	12	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		29	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	18		<b>экзамен</b>
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<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. ОСНОВЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ*

Тема 1.1. Введение в туризм и гостеприимство. Лексика и терминология. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Основные понятия туризма и индустрии гостеприимства на испанском языке: turismo, viaje, ocio, hostelería, alojamiento, restauración. Классификация видов туризма на испанском (turismo cultural, turismo de playa, turismo rural, turismo de negocios, ecoturismo). Основные термины гостиничного бизнеса: hotel, hostel, resort, apartamento turístico, cámping. Формы питания: desayuno, media pensión, pensión completa, todo incluido. Активная лексика для описания туристских услуг и объектов.

Тема 1.2. Типы средств размещения и гостиничная инфраструктура (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Классификация средств размещения на испанском языке: hoteles (de 1 a 5 estrellas), hostales, pensiones, paradores, hoteles boutique, alojamientos rurales. Описание номерного фонда: habitación individual, doble, suite, apartamento. Инфраструктура отеля: recepción, restaurante, piscina, gimnasio, spa, centro de negocios. Составление диалогов по бронированию номера, описанию услуг отеля и решению типовых ситуаций с гостями.

Тема 1.3. Предприятия питания и гастрономический туризм (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Лексика ресторанного бизнеса на испанском языке: restaurante, cafetería, bar, terraza, cocina. Типы заведений питания: comida rápida, cocina tradicional, cocina de autor, cocina fusión. Меню на испанском языке: primeros platos, segundos platos, postres, bebidas. Испанская и латиноамериканская кухня: paella, tapas, gazpacho, jamón, tortilla española, empanadas, ceviche, asado. Составление диалогов: прием заказа, рекомендация блюд, работа с претензиями гостей.

Тема 1.4. Туристские и культурные достопримечательности испаноязычных стран (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Основные туристские дестинации Испании: Мадрид (Museo del Prado, Palacio Real), Барселона (Sagrada Familia, Park Güell), Севилья (Alcázar, Catedral), Гранада (La Alhambra), Валенсия (Ciudad de las Artes y las Ciencias). Достопримечательности Латинской Америки: Мексика (Chichén Itzá, Teotihuacán), Перу (Machu Picchu), Аргентина (Iguazú, Buenos Aires), Куба (La Habana Vieja), Колумбия (Cartagena de Indias). Описание достопримечательностей, составление туристических маршрутов, презентация культурных объектов.

Тема 1.5. Профессии и должности в сфере туризма и гостеприимства (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Названия профессий в туристической индустрии на испанском языке: guía turístico, agente de viajes, recepcionista de hotel, camarero, chef, director de hotel, conserje, animador turístico. Обязанности и функционал сотрудников. Деловой испанский: приветствие и представление в профессиональном контексте, правила общения с коллегами и гостями. Составление резюме (currículum vitae) и сопроводительного письма (carta de presentación) на испанском языке. Собеседование при приеме на работу (entrevista de trabajo) в сфере туризма.

## *РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ*

Тема 2.1. Приветствие и установление контакта с туристом (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Формы приветствия на испанском языке в официальной и неофициальной обстановке: ¡Buenos días!, ¡Bienvenido!, ¡Encantado de conocerle!. Фразы для установления контакта и создания положительного первого впечатления. Правила обращения к гостям (использование «tú» и «usted»). Типовые фразы для начала диалога в отеле, ресторане, туристическом агентстве. Отработка диалогов: прием гостя в отеле, встреча туриста в аэропорту.

Тема 2.2. Выявление потребностей и презентация туристских услуг (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Вопросы для выявления потребностей клиента на испанском языке: ¿Qué tipo de viaje prefiere?, ¿Cuántos días desea quedarse?, ¿Cuál es su presupuesto?.

Лексика для описания туров и экскурсий: incluye, dura, comienza, termina, ofrece la oportunidad de. Фразы для презентации гостиничных услуг: nuestro hotel dispone de, ofrecemos a nuestros huéspedes, la habitación cuenta con. Составление презентации тура или отеля на испанском языке. Упражнения на развитие навыков монологической речи.

Тема 2.3. Работа с возражениями и решение проблем клиентов (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Типовые возражения туристов на испанском языке: Es muy caro, No estoy seguro, Prefiero comparar con otras opciones. Фразы для выражения понимания и эмпатии: Entiendo su preocupación, Comprendo lo que quiere decir. Техники отработки возражений на испанском: предложение альтернативы (alternativa), акцент на преимуществах (ventajas), предоставление дополнительной информации (información adicional). Лексика для решения проблем клиентов: Lo siento mucho, Voy a resolver el problema inmediatamente, Le ofrecemos una compensación. Отработка диалогов в проблемных ситуациях.

Тема 2.4. Телефонные переговоры и деловая переписка на испанском языке (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Стандартные фразы для телефонного разговора на испанском: ¡Diga!, ¿Podría hablar con..., Le llamo para..., ¿Podría repetirlo, por favor?. Бронирование туров и отелей по телефону. Ведение деловой переписки на испанском языке: структура электронного письма (asunto, saludo, cuerpo, despedida, firma). Типовые письма: подтверждение бронирования (confirmación de reserva), выставление счета (factura), ответ на претензию (respuesta a una reclamación). Упражнения на написание деловых писем и электронных сообщений.

Тема 2.5. Обслуживание туристов в экстренных ситуациях (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Лексика для описания экстренных ситуаций в туризме: pérdida de pasaporte, cancelación de vuelo, problema de salud, robo, accidente. Фразы для помощи туристу в экстренной ситуации: No se preocupe, Voy a ayudarlo, Necesitamos contactar con la embajada, Debe llamar a la policía. Диалоги: обращение в страховую компанию, вызов врача, обращение в полицию. Взаимодействие с

посольством и консульством на испанском языке. Составление рекомендаций для туристов на испанском языке.

### РАЗДЕЛ 3. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ДОКУМЕНТООБОРОТ В ТУРИЗМЕ НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ

Тема 3.1. Туристская документация на испанском языке (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Виды туристских документов на испанском языке: contrato de viaje combinado, vale (voucher), póliza de seguro, billete de avión (boarding pass), factura. Структура и содержание договора о реализации туристского продукта на испанском языке. Заполнение анкет и формуляров. Ваучер (vale) как документ, подтверждающий оплату услуг. Правила заполнения и проверки документов. Упражнения на заполнение бланков и документов на испанском языке.

Тема 3.2. Деловая документация и коммерческие предложения (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Структура коммерческого предложения (propuesta comercial) на испанском языке. Фразы для составления предложений: Nos complace ofrecerle..., Le presentamos nuestra oferta..., Las condiciones son las siguientes... Оформление счета-фактуры (factura) и акта выполненных работ (acta de servicios prestados). Договоры с партнерами: агентский договор (contrato de agencia), договор с поставщиком услуг (contrato con proveedor de servicios). Составление типовых деловых документов на испанском языке. Упражнения на составление коммерческих предложений.

Тема 3.3. Презентация турпродукта и переговоры с партнерами (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Структура презентации турпродукта на испанском языке: introducción, descripción del destino, servicios incluidos, ventajas competitivas, condiciones de cooperación. Фразы для проведения презентации: Hoy les presentamos..., Nuestro producto se diferencia por..., Ofrecemos condiciones especiales para... Ведение переговоров с партнерами (proveedores de servicios, agencias asociadas). Фразы для обсуждения условий сотрудничества, скидок, сроков оплаты. Отработка

диалогов: презентация отеля для турагентов, переговоры с поставщиком транспорта.

Тема 3.4. Профессиональная лексика для экскурсоводов и гидов (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Лексика для проведения экскурсий на испанском языке: bienvenida, presentación del itinerario, descripción de monumentos, datos históricos, anécdotas. Фразы для привлечения внимания группы: Presten atención, Miren hacia la derecha, Como pueden observar... Специализированная терминология по истории, архитектуре, искусству, географии на испанском языке. Правила поведения гида с группой: темп речи, громкость, взаимодействие с участниками экскурсии. Составление и проведение мини-экскурсии на испанском языке (ознакомительная экскурсия по городу).

Тема 3.5. Оформление претензий и рекламаций на испанском языке (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Лексика для оформления претензий туристов: reclamación, queja, insatisfacción, incumplimiento de contrato, compensación. Структура претензионного письма на испанском языке: datos del reclamante, descripción del problema, fundamentos de la reclamación, solicitud de compensación. Фразы для написания претензии: De acuerdo con el contrato..., Los servicios prestados no cumplen con..., Solicito una compensación económica de... Ответ на претензию: agradecimiento, принятие или отклонение претензии, предложение компенсации. Составление претензионных писем и ответов на них на испанском языке.

#### *РАЗДЕЛ 4. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ТУРИЗМА*

Тема 4.1. Межкультурные особенности общения с испаноязычными туристами (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Особенности менталитета и поведения туристов из Испании и стран Латинской Америки. Культурные различия: отношение ко времени (puntualidad), дистанция в общении (distancia personal), жесты и мимика (gestos y expresiones faciales), формы обращения (formas de tratamiento). Что принято и что не принято в общении с испаноязычными туристами. Избегание культурных конфликтов.

Упражнения на анализ межкультурных ситуаций и выбор правильной линии поведения. Составление памятки для персонала по работе с испаноязычными туристами.

Тема 4.2. Туристские регионы Испании: особенности и достопримечательности (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Характеристика туристских регионов Испании: Каталония (Барселона, Коста-Брава), Андалусия (Севилья, Гранада, Коста-дель-Соль), Мадрид (столица, музеи), Валенсия (пляжи, фестиваль Фальяс), Балеарские острова (Мальорка, Ибица), Канарские острова (Тенерифе, Лансароте). Культурные особенности регионов: языки (каталанский, галисийский, баскский), кухня, праздники (Семана Санта, Сан-Фермин, Томатина). Составление маршрутов по регионам Испании на испанском языке.

Тема 4.3. Туристские дестинации Латинской Америки (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Характеристика туристских стран Латинской Америки: Мексика (Канкун, Мехико, Чичен-Ица), Куба (Гавана, Варадеро), Доминиканская Республика (Пунта-Кана), Коста-Рика (экотуризм), Перу (Мачу-Пикчу, Лима), Аргентина (Буэнос-Айрес, Патагония), Бразилия (Рио-де-Жанейро, водопады Игуасу) — на испанском языке (бразильский португальский исключается). Особенности приема туристов, национальная кухня, культурные и природные достопримечательности. Составление презентаций стран Латинской Америки на испанском языке.

Тема 4.4. Испанские праздники, традиции и событийный туризм (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Календарь испанских праздников и фестивалей на испанском языке: La Tomatina (Буньоль), San Fermín (Памплона), Feria de Abril (Севилья), Las Fallas (Валенсия), Semana Santa (по всей Испании), Día de los Reyes Magos (6 января). Традиции и обычаи: сиеста (siesta), тапас (tapas), фламенко (flamenco), коррида (corrida de toros). Описание фестивалей для туристов: даты проведения, программа, особенности участия. Составление информационных материалов о событийном туризме в Испании.

Тема 4.5. Итоговый проект: разработка тура по испаноязычной стране (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)

Разработка туристического маршрута по испаноязычной стране (Испания или страна Латинской Америки) на испанском языке. Структура проекта: выбор направления, обоснование выбора, описание маршрута (*itinerario*), перечень услуг (*servicios incluidos*), календарный план (*calendario*), бюджет (*presupuesto*), предложение цены (*precio*). Презентация разработанного тура на испанском языке перед учебной группой. Подготовка рекламных материалов (брошюра, буклет) на испанском языке. Защита проекта и ответы на вопросы на испанском языке.

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

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.10 «Туризм и услуги гостеприимства на испанском 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 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, БА или 135).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
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			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		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.О.02.10 «Туризм и услуги гостеприимства на испанском языке» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): устный опрос, доклад, аудирование, тестирование, контрольная точка.

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

## РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ (FUNDAMENTOS DEL TURISMO Y LA HOSTELERÍA EN ESPAÑOL)

## **Тема 1.1. Введение в туризм и гостеприимство. Лексика и терминология. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

### Вопросы для опроса

¿Qué significa el término «turismo» y cuál es su diferencia con el concepto de «viaje»? (Что означает термин «туризм» и в чем его отличие от понятия «путешествие»?)

¿Cómo se clasifican los tipos de turismo en español? (turismo cultural, turismo de playa, turismo rural, ecoturismo). (Как классифицируются виды туризма на испанском языке?)

¿Cuáles son los principales tipos de alojamiento turístico? (Каковы основные типы туристских средств размещения?)

¿Qué significan las abreviaturas en la restauración: AD, MP, PC, TI? (Что означают аббревиатуры в питании: AD, MP, PC, TI — завтрак, полупансион, полный пансион, всё включено?)

¿Cómo se diferencian los conceptos «hotel», «hostal» y «parador»? (Чем различаются понятия «hotel», «hostal» и «parador»?)

¿Qué vocabulario se utiliza para describir los servicios turísticos? (Какая лексика используется для описания туристских услуг?)

### Темы докладов

La evolución del turismo en los países hispanohablantes (Эволюция туризма в испаноязычных странах).

La terminología profesional del sector turístico en español (Профессиональная терминология туристской сферы на испанском языке).

Comparación de los sistemas de clasificación de alojamientos en España y Rusia (Сравнение систем классификации средств размещения в Испании и России).

## **Тема 1.2. Типы средств размещения и гостиничная инфраструктура. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

### Вопросы для опроса

¿Cómo se clasifican los hoteles por categoría (estrellas) en España? (Как классифицируются отели по категориям (звездам) в Испании?)

¿Qué tipos de habitaciones existen en un hotel? (Какие типы номеров существуют в отеле?)

¿Qué servicios e instalaciones ofrece típicamente un hotel de 4 estrellas? (Какие услуги и объекты инфраструктуры типично предлагает отель 4 звезды?)

¿Cuál es la diferencia entre «alojamiento rural» y «hotel boutique»? (В чем разница между «сельским размещением» и «бутик-отелем»?)

¿Qué funciones realiza el departamento de recepción (recepción) en un hotel? (Какие функции выполняет отдел приема и размещения (ресепшн) в отеле?)

¿Cómo se describe el equipamiento de una habitación en español? (Как описывается оснащение номера на испанском языке?)

Типовая ситуация к теме 1.2

Un cliente llama al hotel para reservar una habitación. Quiere alojarse 5 noches, prefiere una habitación doble con vistas al mar, necesita cuna para un bebé y quiere saber si el desayuno está incluido.

Задание:

Составить диалог бронирования номера на испанском языке (менеджер отеля — клиент).

Заполнить бланк бронирования на испанском языке.

Подготовить подтверждение бронирования (confirmación de reserva) на испанском языке.

Темы докладов

La evolución de los alojamientos turísticos en España: de los paradores a los hoteles boutique (Эволюция туристских средств размещения в Испании: от парадоров до бутик-отелей).

Los estándares de servicio en los hoteles españoles (Стандарты обслуживания в испанских отелях).

El impacto del turismo en la infraestructura hotelera de los países latinoamericanos (Влияние туризма на гостиничную инфраструктуру стран Латинской Америки).

**Тема 1.3. Предприятия питания и гастрономический туризм. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

### Вопросы для опроса

¿Qué tipos de establecimientos de restauración existen en España? (Какие типы предприятий питания существуют в Испании?)

¿Cuáles son los platos típicos de la cocina española? (Каковы типичные блюда испанской кухни?)

¿Qué es la cultura de las tapas? (Что такое культура тапас?)

¿Cómo se estructura un menú en español (primeros platos, segundos platos, postres)? (Как структурировано меню на испанском языке?)

¿Qué platos son típicos de la cocina latinoamericana (México, Perú, Argentina)? (Какие блюда типичны для латиноамериканской кухни?)

¿Cómo tomar una orden en un restaurante? (Как принять заказ в ресторане?)

Типовая задача к теме 1.3

Условие: Un grupo de turistas rusos (4 personas) llega a un restaurante español. Quieren probar la cocina local. Uno de ellos es vegetariano.

Задание:

Составить диалог приема заказа (camarero — cliente) на испанском языке.

Рекомендовать блюда испанской кухни для группы.

Предложить альтернативные блюда для вегетарианца.

Составить счет (cuenta) на испанском языке.

### Темы докладов

La gastronomía española como recurso turístico (Испанская гастрономия как туристский ресурс).

La cultura de las tapas: historia y tradición (Культура тапас: история и традиция).

El turismo gastronómico en los países de América Latina (Гастрономический туризм в странах Латинской Америки).

**Тема 1.4. Туристские и культурные достопримечательности испаноязычных стран. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

### Вопросы:

¿Cuáles son los principales atractivos turísticos de Madrid? (Каковы главные туристские достопримечательности Мадрида?)

¿Qué monumentos de Barcelona son Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO? (Какие памятники Барселоны являются объектами Всемирного наследия ЮНЕСКО?)

¿Qué es La Alhambra y dónde se encuentra? (Что такое Альгамбра и где она находится?)

¿Cuáles son las principales atracciones de México (Chichén Itzá, Teotihuacán)? (Каковы главные достопримечательности Мексики?)

¿Qué hace famoso a Machu Picchu en Perú? (Что делает знаменитым Мачу-Пикчу в Перу?)

¿Cómo describir un recorrido turístico por la Habana Vieja? (Как описать туристический маршрут по Старой Гаване?)

Типовая ситуация к теме 1.4

Условие: Un turista ruso quiere visitar España durante 7 días. Le interesan la arquitectura, la historia y la gastronomía.

Задание:

Разработать маршрут по 2-3 городам Испании на испанском языке.

Описать достопримечательности каждого города (2-3 объекта).

Рекомендовать блюда местной кухни.

Представить маршрут в виде презентации на испанском языке.

Темы докладов

El patrimonio cultural de España: monumentos, museos y ciudades históricas (Культурное наследие Испании: памятники, музеи и исторические города).

Las maravillas del mundo en los países hispanohablantes (Чудеса света в испаноязычных странах).

El turismo cultural en América Latina: retos y oportunidades (Культурный туризм в Латинской Америке: вызовы и возможности).

**Тема 1.5. Profeciones и должности в сфере туризма и гостеприимства. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

Вопросы:

¿Cuáles son las principales profesiones en el sector turístico? (Каковы основные профессии в сфере туризма?)

¿Qué funciones realiza un recepcionista de hotel? (Какие функции выполняет портье / администратор отеля?)

¿Cuál es la diferencia entre un guía turístico y un acompañante de grupo? (В чем разница между экскурсоводом и сопровождающим группы?)

¿Qué cualidades debe tener un director de hotel? (Какими качествами должен обладать директор отеля?)

¿Cómo presentarse en una entrevista de trabajo en español? (Как представить себя на собеседовании на испанском языке?)

¿Qué debe incluir un currículum vitae para trabajar en turismo? (Что должно включать резюме для работы в туризме?)

Типовая ситуация к теме 1.5

Usted (graduado en turismo) está solicitando un puesto de recepcionista en un hotel de 4 estrellas en Barcelona.

Задание:

Составить резюме (currículum vitae) на испанском языке.

Написать сопроводительное письмо (carta de presentación) на испанском языке.

Подготовить ответы на возможные вопросы собеседования на испанском языке (не менее 5 вопросов и ответов).

Темы докладов

Las profesiones más demandadas en la industria turística española (Наиболее востребованные профессии в испанской туристской индустрии).

La formación profesional para el turismo y la hostelería en España (Профессиональное образование для туризма и гостеприимства в Испании).

Las habilidades blandas necesarias para trabajar en el sector turístico (Мягкие навыки, необходимые для работы в сфере туризма).

## **РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ (TECNOLOGÍAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESPAÑOL)**

**Тема 2.1. Приветствие и установление контакта с туристом. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

Вопросы:

¿Cuáles son las formas de saludo en español en situaciones formales e informales? (Каковы формы приветствия на испанском языке в официальной и неофициальной обстановке?)

¿Cuándo se debe usar «tú» y cuándo «usted» al dirigirse a un cliente? (Когда следует использовать «tú», а когда «usted» при обращении к клиенту?)

¿Qué frases ayudan a establecer un primer contacto positivo con el turista? (Какие фразы помогают установить положительный первый контакт с туристом?)

¿Cómo saludar a un huésped en la recepción del hotel? (Как приветствовать гостя на ресепшн отеля?)

¿Qué frases se utilizan para dar la bienvenida a un grupo de turistas? (Какие фразы используются для приветствия группы туристов?)

¿Cómo crear una atmósfera de confianza desde el primer minuto de comunicación? (Как создать атмосферу доверия с первой минуты общения?)

Типовая ситуация к теме 2.1

Un grupo de 15 turistas rusos llega al hotel. Usted es el recepcionista.

Задание:

Составить диалог приветствия и регистрации группы на испанском языке.

Использовать 5 различных фраз приветствия.

Объяснить правила проживания и работы отеля на испанском языке.

Ответить на 3 типовых вопроса туристов.

Темы докладов

Las normas de cortesía en la comunicación con los turistas hispanohablantes (Правила вежливости в общении с испаноязычными туристами).

La importancia del primer contacto en la industria del turismo (Важность первого контакта в индустрии туризма).

Las diferencias culturales en la comunicación con turistas de diferentes países hispanohablantes (Культурные различия в общении с туристами из разных испаноязычных стран).

## **Тема 2.2. Выявление потребностей и презентация туристских услуг. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

### Вопросы

¿Qué preguntas ayudan a identificar las necesidades del cliente? (Какие вопросы помогают выявить потребности клиента?)

¿Cómo preguntar sobre el presupuesto del cliente de manera discreta? (Как спросить о бюджете клиента деликатно?)

¿Qué frases se utilizan para presentar un tour o una excursión? (Какие фразы используются для презентации тура или экскурсии?)

¿Cómo describir las ventajas competitivas de un hotel? (Как описать конкурентные преимущества отеля?)

¿Qué estructura tiene una presentación exitosa de un producto turístico? (Какую структуру имеет успешная презентация туристского продукта?)

¿Cómo hacer que la presentación sea interesante y persuasiva? (Как сделать презентацию интересной и убедительной?)

### Типовая задача к теме 2.2

Un cliente quiere comprar un tour por Andalucía (España) de 5 días. No conoce bien la región.

### Задание:

Составить диалог выявления потребностей клиента на испанском языке (5-7 вопросов).

Подготовить презентацию тура по Андалусии на испанском языке (структура, ключевые фразы).

Предложить 2 альтернативных варианта тура с обоснованием.

### Темы докладов:

Las técnicas de identificación de necesidades en la venta de servicios turísticos (Техники выявления потребностей при продаже туристских услуг).

La estructura de una presentación efectiva del producto turístico (Структура эффективной презентации туристского продукта).

El método FAB (Características-Ventajas-Beneficios) aplicado al turismo en español (Метод FAB применительно к туризму на испанском языке).

## **Тема 2.3. Работа с возражениями и решение проблем клиентов (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

### Вопросы:

¿Cuáles son las objeciones más frecuentes de los turistas? (Каковы наиболее частые возражения туристов?)

¿Qué frases se usan para mostrar comprensión y empatía? (Какие фразы используются для выражения понимания и эмпатии?)

¿Cómo funciona la técnica «Sí, pero...» en español? (Как работает техника «Да, но...» на испанском языке?)

¿Cómo ofrecer una alternativa al cliente sin presionarlo? (Как предложить альтернативу клиенту, не оказывая давления?)

¿Qué palabras usar para resolver una queja de un cliente? (Какие слова использовать для разрешения жалобы клиента?)

¿Cómo compensar al cliente por las molestias causadas? (Как компенсировать клиенту доставленные неудобства?)

Типовая ситуация к теме 2.3

El cliente reservó una habitación con vistas al mar, pero al llegar recibió una habitación con vistas a la calle. Está muy molesto.

Задание:

Составить диалог с клиентом на испанском языке, демонстрирующий эмпатию.

Предложить 2 варианта решения проблемы.

Предложить компенсацию (не менее 2 вариантов).

Завершить разговор на позитивной ноте.

### Темы докладов

Las técnicas de manejo de objeciones en la venta de servicios turísticos (Техники работы с возражениями при продаже туристских услуг).

La gestión de quejas y reclamaciones en el sector hotelero (Управление жалобами и претензиями в гостиничном секторе).

La compensación al cliente como herramienta de fidelización (Компенсация клиенту как инструмент удержания лояльности).

## **Тема 2.4. Телефонные переговоры и деловая переписка на испанском языке (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

### Вопросы:

¿Cómo contestar una llamada telefónica en un entorno profesional? (Как ответить на телефонный звонок в профессиональной среде?)

¿Qué frases usar para pedir información por teléfono? (Какие фразы использовать для запроса информации по телефону?)

¿Cómo concertar una cita por teléfono? (Как назначить встречу по телефону?)

¿Cuál es la estructura estándar de un correo electrónico profesional en español? (Какова стандартная структура профессионального электронного письма на испанском языке?)

¿Qué frases usar en la introducción, el cuerpo y el cierre de un correo? (Какие фразы использовать во введении, основной части и завершении письма?)

¿Cómo escribir una carta de confirmación de reserva? (Как написать письмо-подтверждение бронирования?)

Типовая ситуация к теме 2.4

Условие: El cliente llama por teléfono para cambiar la fecha de su viaje. Su viaje estaba previsto para el 15 de mayo. Quiere cambiarlo al 1 de junio.

Задание:

Составить диалог телефонного разговора на испанском языке (менеджер — cliente).

Написать электронное письмо с подтверждением изменения дат.

Подготовить счет (factura) с новой датой на испанском языке.

### Темы докладов

Las reglas de la etiqueta telefónica en la comunicación con clientes (Правила телефонного этикета в общении с клиентами).

Los formatos y estilos de la correspondencia comercial en español (Форматы и стили деловой переписки на испанском языке).

Las frases útiles para la negociación por teléfono y por correo (Полезные фразы для переговоров по телефону и по электронной почте).

## **Тема 2.5. Обслуживание туристов в экстренных ситуациях (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

### Вопросы:

¿Qué situaciones se consideran de emergencia en el turismo? (Какие ситуации считаются экстренными в туризме?)

¿Qué frases usar para tranquilizar a un turista en una situación de emergencia? (Какие фразы использовать, чтобы успокоить туриста в экстренной ситуации?)

¿Cómo ayudar a un turista que ha perdido su pasaporte? (Как помочь туристу, который потерял паспорт?)

¿Qué hacer si un turista necesita atención médica urgente? (Что делать, если туристу требуется срочная медицинская помощь?)

¿Cómo contactar con la policía, la embajada o el consulado en español? (Как связаться с полицией, посольством или консульством на испанском языке?)

¿Qué información debe tener un guía turístico en caso de emergencia? (Какой информацией должен владеть гид в случае чрезвычайной ситуации?)

### Типовая задача к теме 2.5

Условие: Un turista ruso ha sufrido un robo de su cartera con documentos y dinero en Madrid. Usted es el guía del grupo.

### Задание:

Составить диалог с туристом на испанском языке.

Написать заявление в полицию (denuncia) на испанском языке.

Составить список рекомендаций для туриста на испанском языке (qué hacer en caso de robo).

Написать письмо в посольство России в Испании на испанском языке с просьбой о помощи.

### Темы докладов

El protocolo de actuación en situaciones de emergencia en el turismo (Протокол действий в чрезвычайных ситуациях в туризме).

La asistencia médica a los turistas extranjeros en España (Медицинская помощь иностранным туристам в Испании).

El papel del guía turístico en la gestión de crisis durante el viaje (Роль экскурсовода в управлении кризисными ситуациями во время поездки).

### **РАЗДЕЛ 3. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ДОКУМЕНТООБОРОТ В ТУРИЗМЕ НА ИСПАНСКОМ ЯЗЫКЕ (COMUNICACIÓN COMERCIAL Y DOCUMENTACIÓN TURÍSTICA EN ESPAÑOL)**

#### **Тема 3.1. Туристская документация на испанском языке (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

##### Вопросы:

¿Qué documentos turísticos se utilizan en la venta de viajes combinados? (Какие туристские документы используются при продаже пакетных туров?)

¿Cuál es la estructura de un contrato de viaje combinado? (Какова структура договора о реализации туристского продукта?)

¿Qué información debe contener un vale (voucher)? (Какую информацию должен содержать ваучер?)

¿Cómo se completa un formulario de registro de huéspedes? (Как заполняется регистрационная анкета гостя?)

¿Qué es una póliza de seguro de viaje y qué cubre? (Что такое полис страхования путешественника и что он покрывает?)

¿Qué documentos se necesitan para reservar un tour operador? (Какие документы необходимы для бронирования у туроператора?)

Типовая задача к теме 3.1

Условие: Un cliente compra un paquete turístico que incluye: vuelo (Moscú-Barcelona), hotel 4\*, traslados, 2 excursiones.

Задание:

Заполнить бланк бронирования на испанском языке.

Подготовить ваучер (voucher) на испанском языке.

Оформить страховой полис (póliza de seguro) на испанском языке.

##### Темы докладов

La documentación necesaria para los viajes internacionales (Документация, необходимая для международных поездок).

El vale turístico (voucher): tipos y requisitos de cumplimentación (Туристский ваучер: виды и требования к заполнению).

Los contratos turísticos internacionales en español (Международные туристские договоры на испанском языке).

### **Тема 3.2. Деловая документация и коммерческие предложения (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

#### Вопросы

¿Cuál es la estructura de una propuesta comercial en turismo? (Какова структура коммерческого предложения в туризме?)

¿Qué frases usar al inicio de una propuesta comercial? (Какие фразы использовать в начале коммерческого предложения?)

¿Cómo describir las ventajas de cooperar con su empresa? (Как описать преимущества сотрудничества с вашей компанией?)

¿Qué es una factura proforma y en qué se diferencia de una factura definitiva? (Что такое проформа-счет и чем он отличается от окончательного счета?)

¿Cómo redactar un contrato de agencia de viajes? (Как составить агентский договор в сфере туризма?)

¿Qué condiciones deben incluirse en un contrato con un proveedor de servicios? (Какие условия должны быть включены в договор с поставщиком услуг?)

#### Типовая задача к теме 3.2

Usted es el director de una agencia de viajes rusa. Quiere ofrecer cooperación a un hotel en Barcelona.

#### Задание:

Составить коммерческое предложение (propuesta comercial) на испанском языке.

Подготовить проект агентского договора (contrato de agencia) на испанском языке.

Написать сопроводительное письмо к договору на испанском языке.

#### Темы докладов:

Las cláusulas esenciales del contrato de agencia de viajes (Существенные условия агентского договора в туризме).

La estructura y el contenido de una oferta comercial para socios extranjeros (Структура и содержание коммерческого предложения для иностранных партнеров).

La gestión de documentos contables en el turismo internacional (Управление бухгалтерскими документами в международном туризме).

### **Тема 3.3. Презентация турпродукта и переговоры с партнерами. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

#### Вопросы

¿Cómo estructurar una presentación del producto turístico? (Как структурировать презентацию туристского продукта?)

¿Qué frases usar al inicio y al final de una presentación? (Какие фразы использовать в начале и конце презентации?)

¿Cómo resaltar las ventajas competitivas de su producto? (Как выделить конкурентные преимущества вашего продукта?)

¿Qué técnicas de negociación se utilizan en el sector turístico? (Какие техники ведения переговоров используются в сфере туризма?)

¿Cómo discutir los descuentos y las condiciones de pago? (Как обсуждать скидки и условия оплаты?)

¿Qué hacer si el socio no acepta sus condiciones iniciales? (Что делать, если партнер не принимает ваши первоначальные условия?)

#### Типовая задача к теме 3.3

Условие: Usted está negociando con un touroperador español sobre la inclusión de su hotel en su catálogo.

#### Задание:

Подготовить презентацию отеля (10 слайдов) на испанском языке.

Составить диалог переговоров на испанском языке (обсуждение цены, комиссии, сроков).

Подготовить итоговый протокол встречи (acta de la reunión) на испанском языке.

#### Темы докладов:

La estructura de una presentación exitosa del producto turístico (Структура успешной презентации туристского продукта).

Las estrategias de negociación con socios extranjeros (Стратегии ведения переговоров с иностранными партнерами).

La gestión de objeciones en las negociaciones comerciales (Управление возражениями в деловых переговорах).

### **Тема 3.4. Профессиональная лексика для экскурсоводов у гидов. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

#### Вопросы

¿Qué frases usa un guía para dar la bienvenida al grupo? (Какие фразы использует гид для приветствия группы?)

¿Cómo describir un monumento histórico en español? (Как описать исторический памятник на испанском языке?)

¿Qué palabras y expresiones usar para mantener la atención del grupo? (Какие слова и выражения использовать для удержания внимания группы?)

¿Cómo contar datos históricos de manera interesante? (Как рассказывать исторические факты интересно?)

¿Qué hacer si un miembro del grupo hace una pregunta difícil? (Что делать, если член группы задает сложный вопрос?)

¿Cómo finalizar una excursión (resumen y despedida)? (Как завершить экскурсию: резюме и прощание?)

Типовая задача к теме 3.4

Realice (подготовьте) una excursión a pie por el centro histórico de una ciudad española (Madrid, Barcelona, Sevilla).

Задание:

Составить текст экскурсии на испанском языке (5 объектов, 7-10 минут).

Подготовить карточки объектов с ключевыми фразами.

Провести фрагмент экскурсии (3-4 минуты) перед группой.

Ответить на 2-3 вопроса «туристов» на испанском языке.

Темы докладов:

El léxico profesional del guía turístico (Профессиональная лексика экскурсовода).

Las técnicas de narración en las excursiones turísticas (Техники повествования на туристических экскурсиях).

La atención a grupos grandes durante una excursión (Обслуживание больших групп во время экскурсии).

### **Тема 3.5. Оформление претензий и рекламаций на испанском языке. (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

#### Вопросы

¿Cuál es la estructura de una carta de reclamación en español? (Какова структура претензионного письма на испанском языке?)

¿Qué frases usar para describir el problema en una reclamación? (Какие фразы использовать для описания проблемы в претензии?)

¿Cómo solicitar una compensación económica? (Как потребовать денежную компенсацию?)

¿Cómo responder a una reclamación de un cliente (aceptación o rechazo)? (Как ответить на претензию клиента: принятие или отклонение?)

¿Qué compensaciones se pueden ofrecer al cliente? (Какие компенсации можно предложить клиенту?)

¿Cuáles son los plazos para presentar una reclamación según la ley? (Каковы сроки подачи претензии по закону?)

#### Типовая ситуация к теме 3.5

El cliente no está satisfecho con el hotel. La habitación no correspondía a la descripción. El cliente exige una compensación del 30% del precio del tour.

#### Задание:

Подготовить письмо-претензию от клиента (carta de reclamación) на испанском языке.

Подготовить ответ туроператора на испанском языке (с частичным принятием претензии).

Предложить варианты компенсации (2-3 варианта).

Подготовить акт урегулирования претензии (acuerdo de conciliación) на испанском языке.

Темы докладов:

Los derechos de los turistas según la legislación española (Права туристов согласно испанскому законодательству).

La gestión de reclamaciones en la industria turística (Управление претензиями в туристской индустрии).

La compensación al cliente: tipos y procedimiento (Компенсация клиенту: виды и процедура).

**РАЗДЕЛ 4. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ТУРИЗМА (COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y PARTICULARIDADES REGIONALES DEL TURISMO)**

**Тема 4.1. Межкультурные особенности общения с испаноязычными туристами (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

Вопросы:

¿Cuáles son las principales diferencias culturales entre Rusia y los países hispanohablantes? (Каковы основные культурные различия между Россией и испаноязычными странами?)

¿Cómo se manifiesta la actitud hacia el tiempo en España y América Latina? (Как проявляется отношение ко времени в Испании и Латинской Америке?)

¿Qué distancia personal es aceptable en la comunicación con hispanohablantes? (Какая личная дистанция допустима в общении с испаноязычными?)

¿Qué gestos pueden ser malinterpretados? (Какие жесты могут быть неправильно поняты?)

¿Cómo dirigirse a diferentes personas según su edad y posición? (Как обращаться к разным людям в зависимости от возраста и положения?)

¿Qué temas son tabú en la conversación con hispanohablantes? (Какие темы табу в разговоре с испаноязычными?)

Типовая ситуация к теме 4.1

Условие: En su hotel se aloja un grupo de turistas españoles. Usted es el gerente.  
Observe las situaciones de malentendido cultural.

Задание:

Проанализировать 3 типичные ситуации недопонимания (описать на испанском).

Предложить правильную линию поведения на испанском языке.

Составить памятку para el personal del hotel (guía de comunicación con turistas españoles) на испанском языке.

Темы докладов:

La comunicación intercultural en el turismo: retos y oportunidades (Межкультурная коммуникация в туризме: вызовы и возможности).

Las diferencias de comportamiento entre turistas de España y América Latina (Различия в поведении туристов из Испании и Латинской Америки).

La adaptación de los estándares de servicio a las expectativas de los turistas hispanohablantes (Адаптация стандартов обслуживания к ожиданиям испаноязычных туристов).

#### **Тема 4.2. Туристские регионы Испании (ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1)**

Вопросы:

¿Cuáles son las comunidades autónomas más visitadas de España? (Какие автономные сообщества Испании наиболее посещаемы?)

¿Qué atractivos turísticos tiene Cataluña? (Какие туристские достопримечательности есть в Каталонии?)

¿Por qué es famosa Andalucía?

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Т	Д;А	
Р-1. / Т-1.1.	5			15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5	5	5	
Р-1. / Т-1.4.	5			
Р-1. / Т-1.5.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	5	5	15

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>	50	10	10	30

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Т	Д;А	
Р-3. / Т-1.1.	5			
Р-3. / Т-1.2.	5			
Р-3. / Т-1.3.	5	5	5	15
Р-3. / Т-1.4.	5			
Р-3. / Т-1.5.	5			
Р-4. / Т-2.1.	5			
Р-4. / Т-2.2.	5			
Р-4. / Т-2.3.	5	5	5	15
Р-4. / Т-2.4.	5			
Р-4. / Т-2.5.	5			
<b>100</b>	50	10	10	30

УО – устный опрос;  
Д – доклад;  
А – аудирование/ ситуационные игры;  
Т – тестирование;  
КТ – контрольные точки.

*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 докладов.*

Оценка «10-8 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 «7-6 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. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «5-3 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 проблемы, оформлении работы.

Оценка «2-1 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 проблемы, в оформлении работы.

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. 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 – 5 баллов.

*Типовые тестовые задания по разделу 1*

1. El término que designa el desplazamiento de personas a lugares fuera de su entorno habitual por motivos de ocio, negocios u otros fines se denomina...

- a) viaje;
- б) turismo;
- в) excursión;
- г) ocio.

2. El tipo de alojamiento que ofrece habitaciones básicas y servicios limitados a un precio económico se llama...

- a) hotel de 5 estrellas;
- б) resort;
- в) hostel;
- г) parador.

3. La abreviatura «MP» en el sistema de alimentación hotelera significa...

- a) desayuno solo;
- б) media pensión (desayuno y cena);
- в) pensión completa (desayuno, comida y cena);
- г) todo incluido.

4. El plato típico español que consiste en arroz con mariscos, pollo y verduras se llama...

- a) tortilla española;
- б) gazpacho;
- в) paella;
- г) tapas.

5. El monumento más famoso de Barcelona diseñado por Antoni Gaudí es...

- a) Museo del Prado;
- б) Sagrada Familia;
- в) Palacio Real;
- г) Plaza Mayor.

6. La antigua ciudad inca situada en Perú, considerada una de las Siete Maravillas del Mundo, se llama...

- a) Chichén Itzá;
- б) Teotihuacán;
- в) Machu Picchu;
- г) La Alhambra.

7. El profesional que acompaña y guía a los turistas durante su viaje, explicando los atractivos del destino, se llama...

- a) recepcionista;
- б) agente de viajes;
- в) guía turístico;
- г) director de hotel.

8. El departamento del hotel encargado de la recepción, registro y asignación de habitaciones se llama...

- a) Housekeeping;
- б) Front Office (Recepción);
- в) Food & Beverage;
- г) Mantenimiento.

9. La forma de saludo formal en español para dirigirse a un cliente por primera vez es...

- a) ¡Hola! ¿Qué tal?
- б) ¡Buenos días! ¿En qué puedo ayudarle?
- в) ¡Oye! ¿Cómo estás?
- г) ¡Adiós! Hasta luego.

10. El plato frío típico andaluz elaborado con tomate, pepino, pimiento y ajo se llama...

- a) paella;
- б) tortilla;
- в) gazpacho;
- г) empanada.

11. El tipo de turismo que se realiza para conocer el patrimonio histórico y artístico de un destino se llama...

- a) turismo de playa;
- б) turismo cultural;
- в) turismo rural;
- г) ecoturismo.

12. La catedral más famosa de Sevilla que fue construida sobre una antigua mezquita se llama...

- a) La Sagrada Familia;
- б) La Mezquita-Catedral de Córdoba;
- в) La Giralda;
- г) La Catedral de Santiago.

13. El profesional que atiende a los clientes en un restaurante, toma pedidos y sirve la comida se llama...

- a) chef;
- б) camarero;
- в) recepcionista;
- г) conserje.

14. La isla española del archipiélago canario conocida por sus playas de arena negra es...

- a) Mallorca;
- б) Ibiza;
- в) Tenerife;
- г) Menorca.

15. El documento que confirma la reserva de un hotel y los servicios contratados se llama...

- a) contrato;
- б) factura;
- в) vale (voucher);
- г) pasaporte.

Ejercicio 16. Establezca la correspondencia:

Establezca la correspondencia entre el concepto y su definición.

Concepto	Definición
1. Turismo	A. Conjunto de actividades que incluyen alojamiento, alimentación y atención al cliente
2. Hospitalidad	B. Desplazamiento de personas fuera de su entorno habitual por menos de un año
3. Turista	B. Persona que viaja y pernocta fuera de su lugar de residencia habitual
4. Destino turístico	Г. Lugar que atrae visitantes por sus atractivos naturales o culturales
5. Producto turístico	Д. Combinación de bienes y servicios ofrecidos en un destino

Ejercicio 17. Establezca la correspondencia:

Establezca la correspondencia entre el tipo de turista y su característica principal.

Tipo de turista	Característica
1. Turista de ocio	A. Busca experiencias culturales y educativas
2. Turista de negocios	Б. Viaja por placer y descanso
3. Turista cultural	B. Asiste a reuniones, ferias o congresos
4. Turista de aventura	Г. Busca actividades de riesgo y naturaleza
5. Turista gastronómico	Д. Prioriza la experiencia culinaria del destino

Ejercicio 18. Establezca la secuencia

Ordene las etapas del proceso turístico de forma lógica:

1. Viaje de regreso
2. Decisión de viajar y elección del destino
3. Preparación del viaje
4. Estancia en el destino
5. Evaluación de la experiencia (post-viaje)

Respuesta:

Ejercicio 19. Establezca la secuencia

Ordene las etapas del ciclo de vida de un destino turístico (Modelo de Butler):

1. Estancamiento
2. Exploración
3. Desarrollo
4. Consolidación
5. Declive o rejuvenecimiento

Respuesta:

*Типовые тестовые задания по разделу 2*

1. La frase adecuada para iniciar una conversación con un cliente que llega al hotel es...

- a) ¿Qué quieres?
- б) ¡Bienvenido a nuestro hotel! ¿En qué puedo ayudarle?
- в) ¿Ya llegaste?
- г) Hola, ¿cómo te va?

2. La pregunta que ayuda a identificar la duración de la estancia del cliente es...

- a) ¿Cuál es su presupuesto?
- б) ¿Cuántas noches piensa quedarse?
- в) ¿Qué tipo de habitación prefiere?
- г) ¿Viaja solo o en compañía?

3. La técnica de venta FAB significa...

- a) Forma – Acción – Beneficio;
- б) Fácil – Agradable – Bueno;
- в) Característica – Ventaja – Beneficio (Feature – Advantage – Benefit);
- г) Frase – Actitud – Bienestar.

4. La frase adecuada para mostrar empatía ante la queja de un cliente es...

- a) No es mi problema;
- б) Entiendo su preocupación, voy a resolverlo inmediatamente;
- в) Eso no es cierto;
- г) Usted no tiene razón.

5. La objeción «Es muy caro» se puede responder adecuadamente con...

- a) Entonces busque más barato;
- б) Es el precio, no puedo hacer nada;
- в) Compare la calidad y los servicios incluidos, verá que merece la pena;
- г) No es caro, es que usted no tiene presupuesto.

6. La frase para concertar una cita por teléfono es...

- a) ¿Podríamos quedar el lunes a las 11 de la mañana?

б) ¿Cómo estás?

в) ¿Qué hora es?

г) Llámame luego.

7. El elemento que debe incluir un correo electrónico profesional en español es...

a) asunto, saludo, cuerpo del mensaje, despedida, firma;

б) solo el mensaje;

в) emoticonos y abreviaturas;

г) solo el asunto.

8. La frase para tranquilizar a un turista que ha perdido su pasaporte es...

a) No se preocupe, vamos a contactar con su consulado;

б) Es su culpa;

в) No puedo ayudarle;

г) Eso no es grave.

9. La forma correcta de finalizar una conversación con un cliente es...

a) ¡Adiós, no vuelva!

б) Gracias por su visita, esperamos verle de nuevo. ¡Buen viaje!

в) Hasta nunca;

г) Chao.

10. La técnica de manejo de objeciones que consiste en convertir la objeción en una ventaja se llama...

a) técnica del «sándwich»;

б) técnica del «sí, pero...»;

в) método «boomerang» (бумеранг);

г) método de la indiferencia.

11. La frase para preguntar por teléfono si la persona deseada está disponible es...

a) ¿Quién es?

б) ¿Podría hablar con el Sr. García, por favor?

в) ¿Qué necesitas?

г) Dime.

12. La documentación que debe presentar un cliente al registrarse en un hotel incluye...

- a) solo el billete de avión;
- б) pasaporte o documento de identidad y vale (voucher);
- в) solo la tarjeta de crédito;
- г) ningún documento.

13. La frase adecuada para recomendar un plato a un cliente en un restaurante es...

- a) Le recomiendo la paella, es nuestro plato estrella;
- б) No sé qué pedir;
- в) Pida lo que quiera;
- г) Todos los platos son malos.

14. La forma de dirigirse a una persona mayor o en posición de autoridad en español formal es...

- a) tú;
- б) vos;
- в) usted;
- г) amigo.

15. La acción que debe realizar un recepcionista al finalizar el check-in de un cliente es...

- a) ignorar al cliente;
- б) despedirse y desearle una buena estancia;
- в) preguntar cuánto dinero tiene;
- г) criticar el hotel.

Ejercicio 16. Establezca la correspondencia:

Establezca la correspondencia entre el tipo de turismo y su ejemplo.

<b>Tipo de turismo</b>	<b>Ejemplo</b>
1. Turismo de sol y playa	A. Viaje a Cancún o Mallorca
2. Turismo cultural	Б. Visita al Museo del Prado o Machu Picchu
3. Turismo de aventura	B. Rafting en el río Colorado
4. Turismo de negocios (MICE)	Г. Participación en una feria internacional
5. Turismo ecológico	Д. Visita a un parque nacional con bajo impacto ambiental

Ejercicio 17. Establezca la correspondencia:

Establezca la correspondencia entre el segmento de mercado y su característica.

Segmento de mercado	Característica
1. Millennials	A. Alto poder adquisitivo y búsqueda de exclusividad
2. Turistas seniors	Б. Uso intensivo de redes sociales y experiencia digital
3. Turistas de lujo	В. Preferencia por destinos accesibles y cómodos
4. Familiares	Г. Viajan con niños y buscan actividades para toda la familia
5. LGTBI+	Д. Buscan destinos inclusivos y respetuosos

Ejercicio 18. Establezca la secuencia Ordene las etapas de la creación de un nuevo producto turístico:

1. Diseño y desarrollo del producto
2. Análisis de mercado y segmentación
3. Pruebas piloto y ajustes
4. Lanzamiento al mercado
5. Evaluación de resultados

Respuesta:

Ejercicio 19. Establezca la secuencia Ordene los pasos para atender a un cliente en un hotel (proceso de hospedaje):

1. Check-out
2. Check-in
3. Bienvenida y orientación
4. Prestación del servicio durante la estancia
5. Recogida de equipaje y despedida

Respuesta:

*Типовые тестовые задания по разделу 3*

1. El documento que acredita la contratación de un paquete turístico y describe los servicios incluidos se llama...

- a) contrato de viaje combinado;
- б) pasaporte;
- в) billete de avión;
- г) recibo de luz.

2. El «voucher» turístico es un documento que...
- a) sirve como identificación personal;
  - б) confirma la reserva y el pago de los servicios turísticos;
  - в) es un contrato de trabajo;
  - г) es un billete de autobús.
3. La estructura correcta de un correo electrónico profesional en español es...
- a) saludo – cuerpo – asunto – despedida;
  - б) asunto – saludo – cuerpo – despedida – firma;
  - в) despedida – saludo – cuerpo – asunto;
  - г) solo el cuerpo del mensaje.
4. La frase adecuada para iniciar una propuesta comercial en español es...
- a) Nos complace ofrecerle nuestros servicios...;
  - б) Oye, mira lo que tenemos;
  - в) ¿Quieres comprar?
  - г) Esto es una oferta.
5. El documento que detalla el precio de los servicios prestados y se entrega al cliente para el pago se llama...
- a) contrato;
  - б) factura;
  - в) presupuesto;
  - г) vale.
6. La frase para describir las ventajas competitivas en una propuesta comercial es...
- a) Nuestros precios son los más altos;
  - б) Ofrecemos una calidad superior y atención personalizada;
  - в) No tenemos ventajas;
  - г) Somos iguales que todos.
7. La excursión que realiza un guía presentando los principales atractivos de una ciudad se llama...
- a) excursión temática;
  - б) city tour (recorrido por la ciudad);

β) excursión gastronómica;

γ) excursión nocturna.

8. La frase que utiliza un guía para dar la bienvenida al grupo al inicio de una excursión es...

a) ¡Vámonos de aquí!

β) Bienvenidos a nuestra ciudad. Hoy vamos a descubrir sus principales monumentos;

β) Terminó la excursión;

γ) No tengo nada que contarles.

9. La estructura de una carta de reclamación en español incluye...

a) datos del reclamante, descripción del problema, fundamentos, solicitud de compensación;

β) solo el nombre del cliente;

β) solo la descripción del problema;

γ) solo la fecha.

10. La frase adecuada para solicitar una compensación económica en una reclamación es...

a) Quiero que me devuelvan todo el dinero;

β) Solicito una compensación del 30% del precio del viaje por los inconvenientes causados;

β) No quiero nada;

γ) Me da igual.

11. El contrato entre una agencia de viajes (operador) y otra agencia (minorista) se llama...

a) contrato de trabajo;

β) contrato de agencia;

β) contrato de alquiler;

γ) contrato de compraventa.

12. La frase para responder positivamente a una reclamación de un cliente es...

a) No nos hacemos responsables;

β) Aceptamos su reclamación y le ofrecemos una compensación del 20%;

в) Eso no es cierto;

г) No le creemos.

13. El profesional que se encarga de preparar y realizar recorridos explicando la historia y cultura del lugar se llama...

a) camarero;

б) guía turístico;

в) recepcionista;

г) chef.

14. La frase que utiliza un guía para señalar un monumento durante la excursión es...

a) Miren a la derecha, este es el famoso Palacio Real;

б) No miren;

в) Eso no es importante;

г) Sigam caminando sin mirar.

15. El plazo típico para presentar una reclamación por un viaje combinado según la normativa española es de...

a) 30 días;

б) 1 año;

в) 5 años;

г) 1 mes.

Ejercicio 16. Establezca la correspondencia

Establezca la correspondencia entre el departamento y su función principal.

<b>Departamento</b>	<b>Función principal</b>
1. Recepción (Front Office)	A. Gestión de ingresos y precios
2. Revenue Management	Б. Atención directa al cliente y check-in/check-out
3. Housekeeping	B. Limpieza y mantenimiento de habitaciones
4. Food & Beverage	Г. Gestión de restaurantes y bares
5. Ventas y Marketing	Д. Promoción y captación de clientes

Ejercicio 17. Establezca la correspondencia

Establezca la correspondencia entre el tipo de establecimiento y su clasificación.

<b>Establecimiento</b>	<b>Clasificación</b>
1. Hotel	A. Establecimiento de alojamiento colectivo

Establecimiento	Clasificación
2. Hostal / Pensión	Б. Alojamiento de bajo costo con servicios básicos
3. Resort	В. Hotel con instalaciones de ocio integradas
4. Apartamento turístico	Г. Alojamiento con cocina propia
5. Glamping	Д. Alojamiento de lujo en contacto con la naturaleza

Ejercicio 18. Establezca la secuencia

Ordene las etapas del proceso de atención al cliente en un establecimiento hotelero:

1. Fidelización
2. Captación
3. Atención durante la estancia
4. Post-estancia (seguimiento)
5. Reserva

Respuesta:

Ejercicio 19. Establezca la secuencia

Ordene las etapas de la gestión de la calidad en un hotel:

1. Medición de la satisfacción del cliente
2. Establecimiento de estándares de calidad
3. Implementación de mejoras
4. Control y supervisión
5. Detección de desviaciones

Respuesta:

*Типовые тестовые задания по разделу 4*

1. El idioma cooficial que se habla en Cataluña además del español es...
  - a) euskera;
  - б) gallego;
  - в) catalán;
  - г) valenciano.
2. La famosa fiesta de San Fermín, que incluye el «encierro» (corrida de toros por las calles), se celebra en...
  - a) Barcelona;

- б) Madrid;
- в) Pamplona;
- г) Sevilla.

3. El plato típico de Argentina que consiste en carne asada a la parrilla se llama...

- a) ceviche;
- б) asado;
- в) empanada;
- г) arepa.

4. La distancia personal aceptable en la comunicación con personas hispanohablantes generalmente es...

- a) muy grande (más de 1,5 metros);
- б) menor que en la cultura rusa (más cercana);
- в) no existe distancia;
- г) depende solo del clima.

5. La forma de tratamiento «usted» en español se utiliza para...

- a) hablar con amigos;
- б) dirigirse a personas mayores, autoridades o clientes como muestra de respeto;
- в) hablar con niños;
- г) hablar con familiares.

6. El gesto de «OK» (círculo con el dedo pulgar e índice) en algunos países hispanohablantes puede interpretarse como...

- a) muy bien;
- б) ofensivo o grosero;
- в) signo de paz;
- г) llamada de atención.

7. La antigua ciudad maya situada en México, famosa por su pirámide de Kukulkán, se llama...

- a) Machu Picchu;
- б) Chichén Itzá;
- в) Teotihuacán;
- г) Tikal.

8. La famosa fiesta de «La Tomatina» se celebra en...

- a) Madrid;
- б) Buñol (Valencia);
- в) Barcelona;
- г) Sevilla.

9. El baile tradicional español, originario de Andalucía, reconocido como Patrimonio de la Humanidad es...

- a) salsa;
- б) tango;
- в) flamenco;
- г) merengue.

10. El tema tabú que se debe evitar en la conversación inicial con turistas hispanohablantes es...

- a) el clima;
- б) la comida;
- с) la política y la religión;
- г) los deportes.

11. La región de España famosa por sus playas, la fiesta de las Fallas y la Ciudad de las Artes y las Ciencias es...

- a) Cataluña;
- б) Andalucía;
- в) Comunidad Valenciana;
- г) País Vasco.

12. El baile nacional de Argentina, famoso en todo el mundo, se llama...

- a) flamenco;
- б) salsa;
- в) tango;
- г) cumbia.

13. La respuesta adecuada a «gracias» en español formal es...

- a) de nada;
- б) no hay de qué;

b) gracias a usted;

г) todas las anteriores son correctas.

14. El plato típico de México que consiste en una tortilla de maíz rellena de carne, frijoles y salsa se llama...

a) arepa;

б) tamale;

в) taco;

г) empanada.

15. En la cultura española, la «sobremesa» se refiere a...

a) el momento después de comer en el que se conversa;

б) la hora de la cena;

в) el desayuno;

г) la mesa del restaurante.

Ejercicio 16. Establezca la correspondencia

Establezca la correspondencia entre la tendencia y su descripción.

<b>Tendencia</b>	<b>Descripción</b>
1. Turismo sostenible	A. Uso de tecnologías para mejorar la experiencia del huésped
2. Turismo experiencial	Б. Viajes respetuosos con el medio ambiente y las comunidades locales
3. Smart Hospitality	B. Búsqueda de experiencias auténticas y emocionales
4. Turismo wellness	Г. Enfoque en salud, bienestar y mindfulness
5. Turismo regenerativo	Д. Contribución activa a la restauración del entorno

Ejercicio 17. Establezca la correspondencia

Establezca la correspondencia entre el certificado y su enfoque.

<b>Certificado</b>	<b>Enfoque principal</b>
1. ISO 14001	A. Gestión de calidad
2. EarthCheck	Б. Sostenibilidad turística
3. ISO 9001	B. Gestión ambiental
4. Travelife	Г. Responsabilidad social y ambiental
5. HACCP	Д. Seguridad alimentaria

Ejercicio 18. Establezca la secuencia

Ordene las etapas para implementar prácticas sostenibles en un hotel:

1. Medición de resultados y certificación

2. Definición de objetivos de sostenibilidad

3. Formación del personal
4. Evaluación inicial del impacto ambiental
5. Implementación de acciones concretas

Respuesta:

Ejercicio 19. Establezca la secuencia

Ordene las etapas del proceso de digitalización en un hotel:

1. Implementación de nuevas tecnologías
2. Evaluación de necesidades digitales
3. Formación del equipo
4. Medición de resultados
5. Integración de sistemas

Respuesta:

5.4. Descripción de los materiales y el equipo, necesarios para el cumplimiento de las tareas de verificación

Materiales y equipo no se requieren.

## **6. Formas de evaluación intermedia, criterios y escala de evaluación, materiales de evaluación por disciplina**

### 6.1. Evaluación intermedia por disciplina

Evaluación intermedia por disciplina se realiza en forma de *zачета с оценкой* (7 semestre) и *экзамена* (8 semestre) в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с заданиями, чистые маркированные листы бумаги для записей.

### 6.2. Материалы для оценки промежуточной аттестации

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

Задание 1 – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом (аудирование).

Задание 2 – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных.

Задание 3 – практическое задание на составление диалога или письменного документа на испанском языке.

### ЗАДАНИЕ 1. АУДИРОВАНИЕ (COMPRESIÓN AUDITIVA)

Инструкция для преподавателя: Прочитайте текст на испанском языке (или включите аудиозапись). Студент прослушивает текст 2 раза. Затем студент должен развернуто ответить на вопросы на испанском языке (письменно или устно по выбору).

Вариант 1. Текст для аудирования: «Регистрация в отеле»

Texto: Registro en el hotel

Buenas tardes, bienvenido al Hotel Sol. Soy Carlos, recepcionista. ¿En qué puedo ayudarle?

– Buenas tardes, tengo una reserva a nombre de Ivan Petrov. He reservado una habitación doble con vistas al mar para 5 noches.

– Sí, señor Petrov. Encontramos su reserva. ¿Podría mostrarme su pasaporte, por favor?

– Claro, aquí tiene.

\*– Gracias. Su habitación es la número 408 en la cuarta planta. El desayuno está incluido y se sirve en el restaurante del hotel de 8 a 11 de la mañana. El check-out es antes de las 12 del mediodía. ¿Necesita ayuda con el equipaje?

– Sí, por favor. ¿Hay aparcamiento en el hotel?

– Sí, tenemos aparcamiento subterráneo. Cuesta 10 euros por día. ¿Desea utilizarlo?

– Sí, gracias.

– Muy bien. Aquí tiene las llaves de su habitación y su vale de aparcamiento. Le deseo una agradable estancia.

– Muchas gracias.

Вопросы для развернутого ответа (на испанском языке):

¿Cómo se llama el recepcionista del hotel? (Как зовут администратора отеля?)

¿Qué tipo de habitación reservó el Sr. Petrov y para cuántas noches? (Какой номер забронировал г-н Петров и на сколько ночей?)

¿A qué hora se sirve el desayuno y dónde? (Во сколько и где подается завтрак?)

¿Cuánto cuesta el aparcamiento por día? (Сколько стоит парковка в день?)

¿Qué número de habitación recibió el cliente? (Какой номер получил клиент?)

Критерии оценки задания 1 (аудирование):

Оценка	Критерии
Отлично (5)	Правильно отвечено на 5 вопросов, ответы полные, грамматически верные, демонстрирует полное понимание текста
Хорошо (4)	Правильно отвечено на 4 вопроса, ответы в основном верные, допущены 1-2 незначительные грамматические ошибки
Удовлетворительно (3)	Правильно отвечено на 3 вопроса, ответы краткие, допущены грамматические ошибки
Неудовлетворительно (2)	Правильно отвечено менее чем на 3 вопроса, ответы неполные или неверные

## ЗАДАНИЕ 2. ВЫБЕРИТЕ ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ВАРИАНТ ОТВЕТА

Elija una opción correcta para cada pregunta. (Выберите один правильный вариант ответа для каждого вопроса.)

**Часть 1.** Лексика и терминология туризма (Lexicología y Terminología del Turismo)

1. El desplazamiento de personas a lugares fuera de su entorno habitual por motivos de ocio, negocios u otros fines se llama...

- a) viaje;
- б) turismo;
- в) excursión;
- г) ocio.

2. El tipo de alojamiento que ofrece habitaciones básicas y servicios limitados a un precio económico se llama...

- a) hotel de 5 estrellas;
- б) resort;

β) hostel;

γ) parador.

3. La abreviatura «PC» en el sistema de alimentación hotelera significa...

a) desayuno solo (solo desayuno);

β) media pensión (medio pensión);

β) pensión completa (pensión completa);

γ) todo incluido (todo incluido).

4. El plato típico español que consiste en arroz con mariscos, pollo y verduras se llama...

a) tortilla española;

β) gazpacho;

β) paella;

γ) tapas.

5. El monumento más famoso de Barcelona diseñado por Antoni Gaudí es...

a) Museo del Prado;

β) Sagrada Familia;

β) Palacio Real;

γ) Plaza Mayor.

6. La antigua ciudad inca situada en Perú, considerada una de las Siete Maravillas del Mundo, se llama...

a) Chichén Itzá;

β) Teotihuacán;

β) Machu Picchu;

γ) La Alhambra.

7. El profesional que acompaña y guía a los turistas durante su viaje, explicando los atractivos del destino, se llama...

a) recepcionista;

β) agente de viajes;

β) guía turístico;

γ) director de hotel.

8. El departamento del hotel encargado de la limpieza y mantenimiento de las habitaciones se llama...

- a) Front Office;
- б) Housekeeping;
- в) Food & Beverage;
- г) Marketing.

9. El documento que confirma la reserva y el pago de los servicios turísticos se llama...

- a) contrato;
- б) factura;
- в) vale (voucher);
- г) pasaporte.

10. El plato frío típico andaluz elaborado con tomate, pepino, pimiento y ajo se llama...

- a) paella;
- б) tortilla;
- в) gazpacho;
- г) empanada.

## **Часть 2. Обслуживание клиентов (Atención al Cliente)**

11. La frase adecuada para iniciar una conversación con un cliente que llega al hotel es...

- a) ¿Qué quieres?
- б) ¡Bienvenido a nuestro hotel! ¿En qué puedo ayudarle?
- в) ¿Ya llegaste?
- г) Hola, ¿cómo te va?

12. La pregunta que ayuda a identificar la duración de la estancia del cliente es...

- a) ¿Cuál es su presupuesto?
- б) ¿Cuántas noches piensa quedarse?
- в) ¿Qué tipo de habitación prefiere?
- г) ¿Viaja solo o en compañía?

13. La frase adecuada para mostrar empatía ante la queja de un cliente es...

- a) No es mi problema;
- б) Entiendo su preocupación, voy a resolverlo inmediatamente;
- в) Eso no es cierto;
- г) Usted no tiene razón.

14. La forma correcta de finalizar una conversación con un cliente es...

- a) ¡Adiós, no vuelva!;
- б) Gracias por su visita, esperamos verle de nuevo. ¡Buen viaje!;
- в) Hasta nunca;
- г) Chao.

15. La forma de dirigirse a una persona mayor o en posición de autoridad en español formal es...

- a) tú;
- б) vos;
- в) usted;
- г) amigo.

16. La frase para concertar una cita por teléfono es...

- a) ¿Podríamos quedar el lunes a las 11 de la mañana?;
- б) ¿Cómo estás?;
- в) ¿Qué hora es?;
- г) Llámame luego.

17. La documentación que debe presentar un cliente al registrarse en un hotel incluye...

- a) solo el billete de avión;
- б) pasaporte o documento de identidad y vale (voucher);
- в) solo la tarjeta de crédito;
- г) ningún documento.

18. La frase adecuada para recomendar un plato a un cliente en un restaurante es...

- a) Le recomiendo la paella, es nuestro plato estrella;
- б) No sé qué pedir;
- в) Pida lo que quiera;

г) Todos los platos son malos.

19. La frase para tranquilizar a un turista que ha perdido su pasaporte es...

a) No se preocupe, vamos a contactar con su consulado;

б) Es su culpa;

в) No puedo ayudarle;

г) Eso no es grave.

20. La acción que debe realizar un recepcionista al finalizar el check-in de un cliente es...

a) ignorar al cliente;

б) despedirse y desearle una buena estancia;

в) preguntar cuánto dinero tiene;

г) criticar el hotel.

**Часть 3. Деловая документация и межкультурная коммуникация**  
(Documentación Comercial y Comunicación Intercultural)

21. El documento que acredita la contratación de un paquete turístico y describe los servicios incluidos se llama...

a) contrato de viaje combinado (contrato de viaje combinado);

б) pasaporte;

в) billete de avión;

г) recibo de luz.

22. La estructura correcta de un correo electrónico profesional en español es...

a) saludo – cuerpo – asunto – despedida;

б) asunto – saludo – cuerpo – despedida – firma; в) despedida – saludo – cuerpo – asunto;

г) solo el cuerpo del mensaje.

23. La frase adecuada para iniciar una propuesta comercial en español es...

a) Nos complace ofrecerle nuestros servicios...;

б) Oye, mira lo que tenemos;

в) ¿Quieres comprar?

г) Esto es una oferta.

24. La estructura de una carta de reclamación en español incluye...

a) datos del reclamante, descripción del problema, fundamentos, solicitud de compensación;

б) solo el nombre del cliente;

в) solo la descripción del problema;

г) solo la fecha.

25. El idioma cooficial que se habla en Cataluña además del español es...

a) euskera;

б) gallego;

в) catalán;

г) valenciano.

26. El baile tradicional español, originario de Andalucía, reconocido como Patrimonio de la Humanidad es...

a) salsa;

б) tango;

в) flamenco;

г) merengue.

27. La forma de tratamiento «usted» en español se utiliza para...

a) hablar con amigos;

б) dirigirse a personas mayores, autoridades o clientes como muestra de respeto;

в) hablar con niños;

г) hablar con familiares.

28. El plato típico de Argentina que consiste en carne asada a la parrilla se llama...

a) ceviche;

б) asado;

в) empanada;

г) arepa.

29. La famosa fiesta de San Fermín, que incluye el «encierro», se celebra en...

a) Barcelona;

б) Madrid;

в) Pamplona;

г) Sevilla.

30. La respuesta adecuada a «gracias» en español formal es...

a) de nada;

б) no hay de qué;

в) gracias a usted;

г) todas las anteriores son correctas.

### **ЗАДАНИЕ 3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ (PRUEBA PRÁCTICA)**

Инструкция: Complete la tarea práctica según la opción. (Выполните практическое задание в соответствии с вариантом.)

Вариант 1. Составление диалога (Diálogo)

Un cliente llega a la recepción del hotel para registrarse. Tiene reserva. Usted es el recepcionista.

Требования:

Составить диалог на испанском языке (10-12 реплик).

Использовать формулы приветствия и прощания.

Уточнить паспортные данные, способ оплаты, услуги отеля.

Пожелать клиенту приятного пребывания.

Вариант 2. Заполнение документа (Rellenar un documento)

Complete la ficha de registro del huésped (заполните регистрационную карту гостя) en español.

Datos del cliente (данные клиента):

Nombre: Iván Petrov

Apellido: Petrov

Nacionalidad: Rusa

Pasaporte: 75 1234567

Fecha de entrada: 15 de mayo de 2026

Fecha de salida: 20 de mayo de 2026

Tipo de habitación: Doble con vistas al mar

Forma de pago: Tarjeta de crédito

Требования:

Заполнить все поля регистрационной карты на испанском языке.

Написать краткое приветствие для гостя (2-3 предложения).

Вариант 3. Письменная речь (Expresión escrita)

Escriba un correo electrónico de confirmación de reserva a un cliente en español.

Datos (данные):

Cliente: María López

Hotel: Sol de Andalucía, 4 estrellas, Málaga

Fechas: 10-15 de julio de 2026

Tipo de habitación: Suite familiar

Servicios incluidos: Desayuno, wifi, parking gratuito

Precio total: 1200 euros

Требования:

Составить электронное письмо (структура: asunto, saludo, cuerpo, despedida, firma).

Подтвердить бронирование.

Перечислить включенные услуги.

Указать условия отмены бронирования (48 horas antes sin cargo).

Вариант 4. Презентация (Presentación)

Prepare una mini-presentación (5-7 frases) de un destino turístico hispanohablante para un grupo de turistas rusos.

Destinos a elegir (на выбор): Madrid, Barcelona, Sevilla, Ciudad de México, La Habana, Buenos Aires.

Требования:

Назвать город и страну.

Описать 2-3 достопримечательности.

Упомянуть особенности местной кухни.

Добавить практический совет для туристов.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания

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	90-100

дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	
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 аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
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 (аудирование)	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	практическое задание на составление диалога или письменного документа на испанском языке	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 исторической и хронологической 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 в задаче 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 и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи 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 калькулятора.

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

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

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;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

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

### **8.1. Основная литература**

Демирчян, Л. С. Испанский язык для изучающих туризм и гостиничное дело (B1–B2) : учебное пособие для вузов / Л. С. Демирчян. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 204 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13796-5. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/538744> (дата обращения: 23.04.2026).

Таймур, М. П. Туризм в Испании и странах Латинской Америки. Практический курс испанского языка : учебное пособие / М. П. Таймур. – Москва : Русайнс, 2024. – 92 с. – ISBN 978-5-466-04892-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/952349> (дата обращения: 23.04.2026).

Антонова, Н. В. Испанский язык для гуманитариев (A1–A2) : учебник для вузов / Н. В. Антонова, Л. Е. Бушканец, Х. К. Хинес Орта. – Москва :

Издательство Юрайт, 2023. – 229 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-16123-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/532978> (дата обращения: 23.04.2026).

## 8.2. Дополнительная литература

Корман, Е. А. Стилистика испанского языка. Курс лекций и задания для практических занятий : учебное пособие / Е. А. Корман. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет (ЮФУ), 2020. – 147 с. – ISBN 978-5-9275-3530-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/book/170677> (дата обращения: 23.04.2026).

Родригес-Данилевская, Н. В. Испанский язык для сферы туризма и гостеприимства : практикум / Н. В. Родригес-Данилевская. – Москва : МГИМО-Университет, 2023. – 120 с. – ISBN 978-5-9228-2368-9. – Текст : электронный. – URL: <https://mgimo.ru/library/publications/> (дата обращения: 23.04.2026).

Петрова, О. В. Деловой испанский язык для сферы туризма : учебное пособие / О. В. Петрова, И. А. Селиванова. – Санкт-Петербург : Лань, 2025. – 180 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-507-49876-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/book/XXXXXX> (дата обращения: 23.04.2026).

## 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021 г. № 2439 : Постановление Правительства Российской Федерации. – Текст : электронный // Правительство Российской Федерации : официальный сайт. – Москва, 2026. – URL: <http://government.ru/docs/all/138661/> (дата обращения: 23.04.2026).

Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular (Закон о предотвращении пищевых потерь и отходов). – Текст : электронный // Boletín Oficial del Estado. – URL: <https://www.boe.es> (дата обращения: 23.04.2026).

Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта : Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 23.09.2022) // Собрание законодательства РФ. – 2020. – № 47. – Ст. 7406.

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.

#### 8.4. Интернет-ресурсы

Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»  
<https://cyberleninka.ru/>

Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

Instituto Cervantes (Институт Сервантеса) : официальный сайт. – URL: <https://www.cervantes.es> (дата обращения: 23.04.2026). – Режим доступа: свободный.

Real Academia Española (RAE) – Diccionario de la lengua española : официальный сайт. – URL: <https://dle.rae.es> (дата обращения: 23.04.2026). – Режим доступа: свободный.

Всемирная туристская организация (UNWTO) : официальный сайт. – URL: <https://www.unwto.org> (дата обращения: 23.04.2026). – Режим доступа: свободный.

Organización Mundial del Turismo (OMT) : sitio oficial. – URL: <https://www.unwto.org/es> (дата обращения: 23.04.2026). – Режим доступа: свободный. (Версия на испанском языке.)

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

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и 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».