

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 19.05.2026 16:46:45  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ФТД.В.03 Иностранный язык (профессиональной направленности)**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

Дубровская Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

**Заведующий кафедрой:**

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

Рабочая программа дисциплины ФТД.В.03 «Иностранный язык (профессиональной направленности)» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины .....	7
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания.....	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам.....	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине .....	26
7. Методические материалы по освоению дисциплины.....	31
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	32
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	34



ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
			УК-4.6;	Выстраивает коммуникации на иностранном языке в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач, владеет навыками аргументированного изложения собственной точки зрения и ведения дискуссии	<p><b>УК-4.6. 3-1. Знает</b> основы ведения бесед, дискуссий на академические и профессиональные темы; различия формальной и неформальной коммуникации; выстраивает коммуникации на иностранном языке в различных профессиональных ситуациях, учитывая лингвострановедческие аспекты</p> <p><b>УК-4.6. У-1. Умеет</b> объяснять свою точку зрения и высказываться на определённые темы, используя общеупотребительные речевые модели, грамматические структуры и соответствующую лексику; задавать вопросы и отвечать на них в ходе обсуждения рабочих вопросов с зарубежными партнерами; менять стиль разговора (официальный / неофициальный) в зависимости от ситуации.</p>
	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1	Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p><b>УК-5.1. 3-3. Знает</b> о наличии и причинах межкультурного разнообразия общества в этическом контексте</p> <p><b>УК-5.1. У-3. Умеет</b> использовать иностранный язык для общения в ситуациях, требующих учета культурных различий</p>



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

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа

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

- 60 ак. часов контактной работы
- 56 ак. часов практических занятий;
- 12 ак. час самостоятельной работы;
- 4 ак. часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина ФТД.В.03 «Иностранный язык (профессиональной направленности)» изучается в 3 семестре.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						Самостоятельная работа						
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации			СРкр	СРэк	СР			
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ				Каттэк		Контр оль
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
<b>РАЗДЕЛ 1. ОБСЛУЖИВАНИЕ И КОММУНИКАЦИИ С ТУРИСТАМИ</b>															
Тема 1.1	Бронирование и заселение: общение с гостями	7	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 1.2	Услуги отеля: информирование и рекомендации	7	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 1.3	Организация экскурсий и досуга: консультации для туристов	7	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	Устный опрос, доклад ситуационное задание
Тема 1.4	Работа с жалобами и конфликтными ситуациями	7	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	Устный опрос, доклад ситуационное задание
<b>РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ПРОДВИЖЕНИЕ В ТУРИЗМЕ</b>															
Тема 2.1	Деловая переписка в туристической компании	10	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	2	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 2.2	Презентация туристического продукта	10	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	2	Устный опрос, доклад ситуационное задание,
Тема 2.3	Телефонные переговоры в сфере туризма	10	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	2	Устный опрос, доклад ситуационное задание
Тема 2.4	Маркетинг и реклама в туризме: создание контента	10	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	2	Устный опрос, доклад ситуационное задание
	Промежуточная аттестация	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	Зачет

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контр оль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
<b>Итого:</b>		<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</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. ОБСЛУЖИВАНИЕ И КОММУНИКАЦИИ С ТУРИСТАМИ

**Тема 1.1. «Бронирование и заселение: общение с гостями».**  
Изучение лексики и фраз для бронирования номеров, регистрации и заселения гостей, решения типовых вопросов при заезде. Отработка диалогов между администратором отеля и туристом.

**Тема 1.1. «Услуги отеля: информирование и рекомендации».**  
Освоение лексики по видам услуг в гостинице (спа, фитнес, бизнес-центр рестораны и т. д.). Практика составления кратких информационных сообщений и рекомендаций для гостей на иностранном языке.

**Тема 1.1. Организация экскурсий и досуга: консультации для туристов**  
Лексика и речевые клише для описания достопримечательностей, маршрутов и экскурсий. Отработка навыков консультирования туристов: подбор программ, уточнение предпочтений, ответы на вопросы.

**Тема 1.1. «Работа с жалобами и конфликтными ситуациями»**  
Практика вежливых формулировок для разрешения типичных проблем (несоответствие номера, шум, опоздание трансфера и пр.). Отработка стратегий деэскалации конфликтов и предложений по компенсации на иностранном языке.

### РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ПРОДВИЖЕНИЕ В ТУРИЗМЕ

**Тема 2.1. «Деловая переписка в туристической компании»**  
Структура и лексика деловых писем и электронных сообщений (запросы, подтверждения, уведомления) Отработка шаблонов для переписки с партнёрами, отелями, транспортными компаниями.

**Тема 2.4. «Презентация туристического продукта»**  
Составление и представление рекламных текстов для туров, отелей, круизов. Отработка монологических высказываний: описание преимуществ, ценовых предложений, уникальных особенностей продукта.

**Тема 2.3. «Телефонные переговоры в сфере туризма»**  
Речевые модели для телефонных разговоров (бронирование, консультации, подтверждение услуг). Практика интонации, уточняющих вопросов фиксации информации. Особенности делового этикета в устной коммуникации.

## **Тема 2.4. «Маркетинг и реклама в туризме: создание контента»**

Анализ и составление рекламных буклетов, постов для соцсетей, описаний на сайтах. Отработка лексики для привлечения клиентов: слоганы, акценты на выгодах.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			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.В.01.07 «Основы гостеприимства на английском языке» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

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

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

Topic 1.1. Booking and Check-in: Communicating with Guests YK-4.4; YK-4.5; YK-4.6; YK-5.1

Oral quiz questions:

1. Name 3–4 phrases to confirm a reservation over the phone.
2. What details are usually requested when registering a guest at a hotel?
3. How do you politely ask a guest about their room type and stay dates?
4. How do you inform a guest that their room isn't ready yet and offer a temporary solution?
5. What phrases are used to offer additional services during check-in?
6. How do you explain hotel policies (check-in/check-out times, Wi-Fi, breakfast) to a guest?
7. How do you end a conversation politely after completing a booking?

Situational task:

You are a hotel receptionist. A guest calls to confirm their online booking and asks if the hotel has parking and breakfast. Conduct a dialogue (at least 10 lines per speaker)

Topic 1. 2. Hotel Services: Informing and Recommending YK-4.4; YK-4.5; YK-4.6; YK-5.1

Oral quiz questions:

1. How do you tell a guest about free and paid hotel services?
2. How do you describe a spa centre and its treatments in English?
3. What phrases do you use to recommend a hotel restaurant?
4. How do you explain how the in-room minibar works?
5. How do you inform a guest about the fitness centre's opening hours?
6. How do you offer laundry or dry-cleaning services?
7. How do you answer a guest's question about airport transfer?

**Situational task:**

A guest asks what entertainment options the hotel offers for children. Describe the kids' clubs, pools, and play areas (5–7 sentences in English). Suggest 2–3 leisure activities.

Topic 1.3. Organising Excursions and Leisure: Advising Tourists. YK-4.4; YK-4.5; YK-4.6; YK-5.1

Oral quiz questions:

1. How do you suggest several excursion options to a guest?
2. How do you describe a one-day city tour?
3. What questions do you ask a tourist to help them choose a suitable tour?
4. How do you communicate the cost and duration of an excursion?
5. How do you explain the meeting point and time for a group tour?
6. How do you recommend attractions for independent visits?
7. How do you answer questions about discounts for students or families?

**Situational task:**

A tourist wants to visit the city's historical centre but only has 2 hours. Suggest short route (3–4 places), describe how to get there, and give time management tips (5–8 sentences in English).

Topic 1.4. Handling Complaints and Conflict Situations YK-4.4; YK-4.5; YK-4.6; YK-5.1

Oral quiz questions:

1. What phrases are used to apologise to a guest?
2. How do you politely ask a guest to clarify their issue?
3. How do you offer compensation for inconveniences?
4. How do you respond to a complaint about noisy neighbours?
5. What do you say if a room doesn't match its description?
6. How do you calm a guest if their transfer is late?
7. How do you end a conversation ensuring the problem is resolved?

Situational task:

A guest is unhappy because there's no hot water in their room. They're upset and demand to be moved. Conduct a dialogue: apologise, clarify details, offer a solution (relocation or repair), and compensation (a free dinner at the hotel restaurant). Minimum 12 lines.

Topic 2.1.. Business Correspondence in a Travel Company YK-4.4; YK-4.5; YK-4.6; YK-5.1

Oral quiz questions:

1. What are the key elements of a business email in English?
2. How do you start and end a formal email to a partner?
3. How do you confirm a booking in writing?
4. How do you politely request additional information?
5. How do you write an email apologising for a booking error?
6. How do you formally cancel a tour in writing?
7. What phrases do you use to acknowledge receipt of an email?

Situational task:

Write a short business email (80–100 words) to a hotel owner (your partner). Confirm a booking for 10 rooms for 15–20 July for a group of tourists. Clarify if breakfasts are included and if early check-in is possible.

Topic 2.2. Presenting a Tourism Product YK-4.4; YK-4.5; YK-4.6; YK-5.1

Oral quiz questions:

1. How do you start a tour presentation?
2. What words do you use to highlight a hotel's advantages?
3. How do you describe a cruise itinerary in 30 seconds?
4. How do you draw attention to exclusive offers?
5. How do you answer the question "Why should I choose this tour?"
6. What phrases help you conclude a presentation and call to action?
7. How do you describe a family tour to interest parents?

Situational task:

Imagine you're selling a tour to the Maldives. In 1 minute (5–7 sentences), talk about its advantages: beach relaxation, diving, romantic atmosphere. Use 2–3 convincing arguments.

Topic 2.3. Telephone Conversations in Tourism YK-4.4; YK-4.5; YK-4.6; YK-5.1

Oral quiz questions:

1. How do you answer a call at a travel agency?

2. What phrases help clarify a client's request?
3. How do you transfer a call to another colleague?
4. How do you record booking information during a call?
5. How do you politely interrupt a speaker to clarify details?
6. How do you end a phone conversation with a client?
7. How do you deliver bad news (e.g., no available rooms) over the phone?

**Situational task:**

A tourist calls, upset because they've lost their luggage at the airport and don't know what to do. Conduct a dialogue: calm them down, clarify details (flight number, luggage description), offer help (contacting the airport, compensation). Minimum 10 lines.

Topic 2.4. Marketing and Advertising in Tourism: Creating Content YK-4.4; YK-4.5; YK-4.6; YK-5.1

**Oral quiz questions:**

1. What words make an advertisement text attractive?
2. How do you write a headline for a tour in English?
3. How do you describe a hotel in 3 sentences for social media?
4. What hashtags do you use to promote a beach holiday?
5. How do you create a call to action (CTA) in advertising?
6. How do you adapt text for different audiences (families, young people, business travellers)?
7. How do you check that an advertisement text is clear and convincing?

**Situational task:**

Create an Instagram post (100–120 words) about a mountain tour. Describe the natural beauty, active recreation, and comfortable accommodation. Add 5 hashtags and a call to book the tour before the end of the month.

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

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

УО – устный опрос;

Д – доклад;

СЗ – ситуационное задание;

КТ – контрольные точки по разделу.

#### *Критерии оценки устного опроса.*

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

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

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

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

*Критерии оценки ситуационного задания.*

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

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

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

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

*Критерии оценки эссе.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной

исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании .

Оценка «3-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой темы.

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

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

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

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
--------------------------------	---	------------------------------------	---

КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

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

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

*Критерии оценивания тестовых заданий*

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

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

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

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

Типовые тестовые задания по разделу 1

Multiple-choice questions:

1. Which phrase is most appropriate for greeting a guest arriving at the hotel?
  - a) «What do you want?»
  - b) «Welcome to [Hotel Name]! How may I help you?»
  - c) «You're late, where have you been?»
  - d) «I'm busy, come back later.»
  
2. What information is typically NOT required during check-in?
  - a) Full name
  - b) Payment method
  - c) Guest's favourite colour

- d) Expected check-out date
3. How would you politely inform a guest that their room isn't ready yet?
- a) «Your room isn't ready. Wait.»
  - b) «I don't know when it will be ready.»
  - c) «I'm sorry, your room isn't ready yet. Would you like to wait in the lounge while we prepare it?»
  - d) «Why did you come so early?»
4. Which phrase is suitable for offering breakfast options to a guest?
- a) «Do you want breakfast or not?»
  - b) «Would you like to order breakfast in your room or have it in the restaurant?»
  - c) «Breakfast is over, too late.»
  - d) «We don't serve breakfast.»
5. How do you respond to a guest's complaint about noisy neighbours?
- a) «That's not our problem.»
  - b) «I'm sorry to hear that. I'll ask them to keep it down or move you to another room.»
  - c) «Everyone makes noise, deal with it.»
  - d) «You should have booked a more expensive room.»
6. Which phrase is used to explain hotel Wi-Fi access?
- a) «The Wi-Fi password is on the door.»
  - b) «Wi-Fi is free for all guests. The network name is [Hotel\_Wi-Fi] and the password is [password123].»
  - c) «I don't know anything about Wi-Fi.»
  - d) «Only VIP guests can use Wi-Fi.»
7. How do you end a conversation after check-in?
- a) «That's it, go to your room.»
  - b) «Here's your key. Enjoy your stay!»
  - c) «Don't bother me again.»

d) «I hope you're happy now.»

Open-ended questions:

1. Describe the key stages in the historical development of the hospitality industry from ancient times to the present day.
2. How did cultural traditions influence the formation of hospitality models in different regions of the world?
3. What major changes in the hospitality industry were triggered by the Industrial Revolution?
4. Explain how global events (e.g., pandemics, wars) have historically affected the hospitality sector.
5. What are the most significant modern trends shaping the hospitality industry today, and how do they reflect past developments?

**Situational task:**

You are a hotel receptionist. A guest arrives with a reservation but the system shows no booking. The guest is upset. Calm them down, check alternative spellings of their name, offer a temporary room if needed, and promise to resolve the issue. Conduct a dialogue (minimum 10 lines).

Типовые тестовые задания по разделу 2

Multiple-choice questions:

1. What is the most important element of a business email subject line?
  - a) Emojis
  - b) Clear and concise description of the email's purpose
  - c) Long sentences with details
  - d) Personal jokes
2. How should you start a formal email to a partner hotel?
  - a) «Hi there!»
  - b) «Dear Mr. Johnson,»
  - c) «Hey buddy!»

d) «To whom it may concern, you're great!»

3. Which phrase best confirms a booking in writing?

a) «We think we have your booking.»

b) «We are pleased to confirm your reservation for 5 rooms from 10th to 15<sup>th</sup> August.»

c) «Maybe your booking is there, check later.»

d) «We'll try to find your booking.»

4. How do you politely request additional information in a business email?

a) «Send me everything now!»

b) «Could you please provide more details about the room types and prices for September?»

c) «Why didn't you send the info earlier?»

d) «I need everything, hurry up!»

5. Which phrase is best for ending a tour presentation?

a) «That's all, go away.»

b) «Book now to secure your spot at a special early-bird rate!»

c) «Maybe you'll like this tour.»

d) «I don't care if you book or not.»

6. What words make an advertisement text more attractive?

a) Boring, old, cheap

b) Exclusive, limited offer, unforgettable experience

c) Difficult, complicated, expensive

d) Average, normal, standard

7. How should you answer a call at a travel agency?

a) «What do you want?»

b) «Hello, [Agency Name], this is [Your Name]. How can I help you?»

c) «I'm busy, call later.»

d) «Speak louder, I can't hear you.»

### Open-ended questions:

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

### Situational task:

You work for a travel agency. Write a professional email (80–100 words) to a hotel partner confirming a group booking for 15 people for 20–25 September. Ask if a group discounts are available and if breakfast is included. End the email with a polite closing.

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

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

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

### 6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

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

### 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для проведения зачета

1. What phrases would you use to greet a guest arriving at the hotel?
2. How do you confirm a reservation over the phone? Provide 2–3 examples of useful phrases.
3. What information is typically required during check-in? List at least 4 items.
4. How would you explain hotel amenities (e.g., Wi-Fi, breakfast, gym) to a guest? Give 2–3 sample sentences.
5. What polite phrases can be used to handle a guest's complaint about a noisy room?
6. How do you offer an upgrade to a guest whose reserved room is unavailable?
7. What steps do you take if a guest loses their room key? Describe the process in 3–4 sentences.
8. How would you inform a guest about check-out time and late check-out options?
9. How do you recommend sightseeing tours to a tourist who is interested in history and culture?
10. What phrases can you use to describe a popular city tour to potential visitors?
11. How would you explain the schedule and duration of a guided tour to a group of tourists?
12. What safety instructions would you give to tourists before a hiking excursion?
13. How do you clarify meeting points and transportation details for a day trip?
14. What phrases are appropriate to answer questions about ticket prices and discounts for attractions?
15. What are the key elements of a professional email confirming a hotel booking?
16. How do you politely ask for additional information in a business email to a partner hotel?
17. What standard phrases are used to close a formal business letter in the tourism industry?
18. How do you write a brief cancellation notice for a booked tour?
19. What language would you use to follow up on an unanswered email from a travel agency?

20. How do you confirm receipt of a request in a reply email?
21. What vocabulary is specific to describing room types and inclusions in written communications?
22. How do you answer a call at a tourist information desk? Provide a sample greeting.
23. What phrases help you clarify a caller's request if you did not hear it clearly?
24. How do you transfer a call to another department politely?
25. How would you handle a call from a guest who needs immediate assistance (e.g., medical help)?
26. What closing phrases are appropriate for ending a helpful phone conversation with a tourist?
27. What key features should be highlighted in a short advertisement for a beach resort?
28. How do you describe a family-friendly tour package to attract parents with children?
29. What persuasive language can be used in social media posts to promote a city sightseeing pass?
30. How would you summarize the main benefits of a loyalty program for frequent travellers?

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

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89

Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать 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	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение ситуационного задания	50
	Итого	100

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

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

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

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

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

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал

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

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

#### *Критерии оценивания тестовых заданий*

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

#### *Критерии оценивания решения ситуационного задания*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию;

составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

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

### 8.1. Основная литература

1. Астахова, Н. В. Английский язык для сферы туризма : учебник / Н. В. Астахова. — М. : КНОРУС, 2022. — 280 с.
2. Колесникова, Н. Л. Английский язык в сфере сервиса и туризма : учебник для вузов / Н. Л. Колесникова. — СПб. : Питер, 2021. — 320 с.
3. Jones, L. Business Vocabulary in Use: Intermediate / L. Jones. — Cambridge University Press, 2023. — 176 p.

### Дополнительная литература

1. Гуревич, В. В. Деловой английский язык : учебное пособие / В. В. Гуревич, Е. В. Гуревич. — М. : Флинта, 2021. — 240 с.  
Маклаков, И. И. Английский язык для специалистов в области гостиничного бизнеса : учебное пособие / И. И. Маклаков. — Ростов н/Д : Феникс, 2022. — 264 с.
2. А.П. Миньяр-Белоручева, М.Е. Покровская Английский язык для работы в туризме = Working in Tourism : учебник (192)ИНФРА-М, 2022 .  
2. Бексаева, Н. А. Деловой английский в туризме: учебное пособие(192) ФЛИНТА, 2024.
3. Агабемян, И. П. Английский язык в сфере обслуживания = English for students in service sector, tourism, and hospitality: учебное пособие (377 с) Ростов-на-Дону : Феникс, 2023.
4. Bowen, J. T., & Clarke, J. Hospitality Management: An Introduction / 3rd ed. — London : Routledge, 2021. — 384 p.
5. Kotsiopoulos, N., & Bowers, M. R. Hospitality Facilities Management and Design / 5th ed. — Dubuque, IA : Kendall Hunt, 2020. — 298 p.
6. Lockwood, A., & Medlik, S. Hospitality and Tourism Management /

2nd ed. — Oxford : Butterworth-Heinemann, 2022. — 448 p.

### Словари и справочные издания

11. Англо-русский и русско-английский словарь туристической лексики / под ред. А. С. Петрова. — М. : Вече, 2022. — 400 с.

12. Oxford Business English Dictionary for Learners of English / Oxford University Press, 2023.

### Онлайн-ресурсы:

13. American Hotel &

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

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

15. Hospitality Net. Industry Insights and Trends [Электронный ресурс]. — URL: (дата обращения: 18.05.2026).

### 8.2. Дополнительная литература

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

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

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

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

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

### 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

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

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. – Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. – Донецк, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032>

### 8.4. Интернет-ресурсы

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

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

1. Специализированные аудитории для проведения практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».