

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 22.12.2025 16:17:43
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4
к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**для текущего контроля успеваемости и
промежуточной аттестации обучающихся**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б.1.В.13 Основы гостеприимства на английском языке

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Туризм и гостиничная деятельность

(наименование образовательной программы)

бакалавр

(квалификация)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора – 2023

Донецк

Автор-составитель ФОС:

Дубровская Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

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

1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)
(сведения соответствуют разделу РПД)

| | |
|---|---|
| Образовательная программа | бакалавриата |
| Направление подготовки | 43.03.02 Туризм |
| Профиль | Туризм и гостиничная деятельность |
| Количество разделов учебной дисциплины | 2 |
| Часть образовательной программы | Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений Б1.В.13 |
| Формы контроля | Устный опрос, тестовые задания, доклады, реферат, контроль знаний по разделам |
| Показатели | 7 семестр очная форма обучения |
| Количество зачетных единиц (кредитов) | 4 |
| Семестр | 7 |
| Общая трудоемкость (академ. часов) | 144 |
| Аудиторная контактная работа: | 82 |
| консультаций | 2 |
| практических | 72 |
| самостоятельная работа | 41 |
| Конс. / Каттэк /Контроль | 2 / 9 /18 |
| Формы промежуточной аттестации | Экзамен |

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

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

| Компетенция | Индикатор компетенции и его формулировка | *Элементы индикатора компетенции | Индекс элемента |
|-------------|---|--|-----------------|
| УК-4 | УК-4.8 Способен осуществлять коммуникацию на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах | <i>Знать:</i> | |
| | | принципы осуществления коммуникации на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах | 3-1.1 |
| | | принципы осуществления коммуникации на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах в знакомой ситуации | 3-1.2 |
| | | принципы осуществления коммуникации на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах в незнакомой ситуации | 3-1.3 |
| | | <i>Уметь:</i> | |
| | | воспроизводить коммуникацию на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах | У-1.1 |
| | | осуществлять коммуникацию на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах в знакомой ситуации | У-1.2 |
| | | осуществлять коммуникацию на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах в незнакомой ситуации | У-2.3 |
| | | <i>Владеть:</i> | |
| | | навыками осуществления коммуникации на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах | В-1.1. |
| | | навыками осуществления коммуникации на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах в знакомой ситуации | В-1.2 |
| | | навыками осуществления коммуникации на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах в незнакомой ситуации | В-1.3 |

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля) | Номер семестра | Код индикатора компетенции | Наименование оценочного средства* |
|---|--|----------------|----------------------------|---|
| Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива | | | | |
| 1. | Тема 1.1. Индустрия гостеприимства | 7 | УК-4.8 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад |
| 2. | Тема 1.2.Сети гостиниц и мотелей | 7 | УК-4.8 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад |
| 3. | Тема 1.3.Службы управления гостиницами. | 7 | УК-4.8 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад |
| 4 | Тема 1.4.Профессии в сфере гостиничного бизнеса. | 7 | УК-4.8 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 1 |
| 5 | Тема 1.5.Прием, регистрация, размещение | 7 | УК-4.8 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 1 |
| Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов | | | | |
| 5. | Тема 2.1.Технические и административные службы | 7 | УК-4.8 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад |
| 6. | Тема 2.2.Служба общественного питания | 7 | УК-4.8 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад |
| 7. | Тема 2.3.Финансовые вопросы | 7 | УК-4.8 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад |
| 8. | Тема 2.4.Решение спорных вопросов (жалобы и претензии) | 7 | УК-4.8 | Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 2 |

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

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

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

Таблица 2.1.

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

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

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

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

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

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

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

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

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

| <i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)</i> | <i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины (модуля)</i> |
|---|---|
| Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива | |
| Тема 1.1. Индустрия гостеприимства | <ol style="list-style-type: none"> 1. Subject and methods of hospitality 2. The notion of hospitality sector. 3. The structure and nature of the hospitality sector. 4. Classification of various categories of tourist accommodation and catering services. 5. Problems related to the classification of tourist accommodations 6. The nature of the demand for accommodation and catering services. 7. Demand changes. Connection of the hospitality sector with other areas of the tourism industry |
| Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей | <ol style="list-style-type: none"> 1. What is the difference between a hotel and hotel chain from the point of view of conducting business? 1. Explain the concept, and importance, of sustainable tourism in a socio-cultural context 2. Ground the need for adequate planning and cooperation between the private and public sectors as means of overcoming problems 3. Describe the various ways in which tourism can impact on the populations of both destination and generating countries 4. What is the role of socio-demographic factors in tourism? |
| Тема 1.3. Службы управления гостиницами. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Specify the indicators of tourism development in regions of the world. 2. Specify the indicators of tourism development for the countries of the world. 3. Explain what is the difference between a tour operator and travel agent. 4. List the main directions of tour operator activities. 5. Describe the main functions of tourist agencies. 6. Name the leading tour operator and travel agent |
| Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Distinguish between motivating and facilitating factors 2. Understand the nature of the psychological and sociological demands for tourism 3. Recognize how the product influences consumer demand 4. Be aware of some common theories of consumer behaviour, such as decision making and risk |

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

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

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

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

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

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины «Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)»

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей

Тема 1.3. Службы управления гостиницами.

Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса.

Тема 1.5. Прием, регистрация, размещение

Test 1

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

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

2. The internal factors of development of tourism are:

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

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

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

4. Tourist is:

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

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

- a) demographic

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов

Тема 2.1. Технические и административные службы

Тема 2.2. Служба общественного питания

Тема 2.3. Финансовые вопросы

Тема 2.4. Решение спорных вопросов (жалобы и претензии)

Тестовое задание

Выберите 1 правильный ответ

Test 2

1. Which of the mischaracterizes tourist balance:

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

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

- a) 50 miles

- b) 25 miles
- c) 20 miles
- d) 30 miles

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

- a) The League of Nations
- b) The World Tourism Organization
- c) International Council on tourism
- d) International Tourism Alliance

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

- a) excursionist
- b) tourist
- c) tradesman
- d) visitor

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

- a) excursionist
- b) tourist
- c) tradesman
- d) visitor

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

- a) 6 months
- b) 1 year
- c) 2 years
- d) a quarter

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

- a) collapse of the USSR
- b) fall of the Berlin wall
- c) Grand Tour
- d) Crusade

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

- a) expensive
- b) material
- c) fixed
- d) non-material

9. What is included into package holiday?

- a) insurance, transfer, transportation
- b) accommodation, catering, transportation
- c) b&b, entertainment, excursions
- d) visa formalities, transportation, excursions

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

- a) fixed
- b) tangible
- c) intangible
- d) flexible

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

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

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

* Представлено в таблице 2.1.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА, СОБЕСЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

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

Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей

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

Тема 1.3. Службы управления гостиницами.

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

Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса.

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

Тема 1.5. Прием, регистрация, размещение

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

Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов

Тема 2.1. Технические и административные службы

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

Тема 2.2. Служба общественного питания

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

Тема 2.3. Финансовые вопросы

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

Тема 2.4. Решение спорных вопросов

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

2.4. Рекомендации по оцениванию рефератов докладов, сообщений).

| Максимальное количество баллов | Критерии |
|---------------------------------------|---|
| Отлично | Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно. |
| Хорошо | Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и |

| | |
|---------------------|--|
| | последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы. |
| Удовлетворительно | Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы. |
| Неудовлетворительно | Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы. |

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

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО РАЗДЕЛАМ

Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей

Тема 1.3. Службы управления гостиницами.

Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса.

Тема 1.5. Прием, регистрация, размещение

Темы рефератов

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

Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов

Тема 2.1. Технические и административные службы

Тема 2.2. Служба общественного питания

Тема 2.3. Финансовые вопросы

Тема 2.4. Решение спорных вопросов (жалобы и претензии)

Темы рефератов

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

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

2.6. Оценивание научной составляющей

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

Оценивание научной составляющей

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

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

0 в журнал не выставляется

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

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

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

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

Тема 1.2. Сети гостиниц и moteлей

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

Тема 1.3. Службы управления гостиницами.

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

Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса

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

Тема 1.5. Прием, регистрация, размещение

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

РАЗДЕЛ 2. СЛУЖБЫ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Тема 2.1. Технические и административные службы

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

Тема 2.2. Служба общественного питания

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

Тема 2.3. Финансовые вопросы

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

Тема 2.4. Решение спорных вопросов (жалобы и претензии)

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

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

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

Курс 4 Семестр 7 Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

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

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

Экзаменатор: _____ Н.И. Дубровская

Утверждено на заседании кафедры «__19__» __04__2023__г.
(протокол

№__9__от «__19__» __04__2023__г.)

Зав. кафедрой: _____