

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Прокопенко Л.Л.
«31» августа 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**СГЦ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

по специальности 43.02.16 «ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»

Брянск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС	12
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГЦ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» базовой подготовки в части овладения учебной дисциплиной: **Иностранный язык в профессиональной деятельности**

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет

1.1. Формы текущей и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Формы текущей и промежуточной аттестации
СГЦ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности	Тестирование
	дифференцированный зачет

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Компетенции	Уметь	Знать
ОК 02-03 ОК 04-06 ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень вопросов для устного опроса

1. What hotel departments do you know?
2. What departments does the Front of the House include?
3. What departments are there in the Back of the House?
4. What does the Personnel Department deal with?
5. What is Food and Beverage Department in charge of?
6. What are the duties of the concierge? (maid, bellboy, doorman)
7. Tell about the Front Office. What categories do hotels fall into?
8. Tell about the Front Office. Describe 1-star and 4-star hotels.
9. Name all types of hotels. Describe any two types of hotels.
10. Name all types of hotels. What types of accommodation do you know?
11. Describe the following room types: Standard Room Junior Suite Executive Room
12. What accommodation can children travelling with adults be provided with?
13. What room views do you know?
14. What kinds of tariffs are used in hotels?
15. What do the hotel rates depend on?
16. What discounts do hotels offer?
17. What is a room upgrade?
18. What kind of reservations do you know?
19. What can the reservation be guaranteed by?
20. Who is a chance guest?
21. What happens if the guest hasn't checked-in until 6 p.m.?
22. When is the reservation considered confirmed?
23. What documents are completed when a reservation is made?
24. What is the reservation clerk supposed to do when the confirmed reservation is amended?
25. What does the amendment form indicate?
26. What information is the reservation clerk supposed to inquire if the confirmed reservation is cancelled?
27. What is the hotel authorized to do in case of the guest's no-show?
28. In what case is a cancellation penalty fee charged?
29. What stages does the checking-in procedure fall into?
30. What is the room clerk supposed to do when checking in an expected guest and a chance guest?
31. What is the checking-in procedure of foreign guests?
32. What is the room clerk supposed to do in case of the guest's payment by credit card?
33. What should the room clerk take into account when assigning rooms to guests?
34. What facilities does a five-star hotel offer?
35. Which facilities are generally provided free of charge and which of them are usually chargeable?
36. What are the methods of payment for chargeable services?
37. What kinds of facilities are provided by the concierge service?
38. What off-site services do hotels arrange for the guests?
39. What excursions and extra events are offered by Moscow hotels?
40. What is the procedure of hiring a car?
41. What information would you include in the 'Welcome Information' pack for Moscow hotels guests?
42. What business events can be held in hotels?
43. What kinds of conference halls do you know?

44. What equipment can be installed in conference-halls and meeting rooms?
45. What method of payment is used when booking conference facilities?
46. Why is food and beverage service considered to be a major factor in hotel operation?
47. What is called 'the food and beverage cycle'? What are the five sections in the cycle?
48. What jobs can be found in each section?
49. How is room service arranged in hotels?
50. What is the commonest customer's complaint?
51. What is the best way to handle a complaint?
52. What compensation are customers entitled to if the hotel fails to keep a room available to him?
53. What can the guest do if the hotel did not meet the standards of his expectation?
54. How is better to deal with more complicated matters?
55. Is the hotel liable for any loss and damage to the guest's property?
56. In what case can the liability be limited?
57. How do hotels promote their services in terms of payment?
58. What is the importance of the accounting department for a hotel?
59. What are the functions of the accounting department?
60. What is a night auditor responsible for?
61. What is a chief accountant in charge of?
62. What is the responsibility of a credit manager?
63. How are payments settled in hotels?
64. What charges are usually posted to the guest's account?
65. Who is in charge of all the hotels' financial records?
66. What should be done to avoid unprofitable operation?
67. What is the guest supposed to do when checking out?
68. How can the guest settle the payment in a hotel?
69. What charges are taken if the guest exceeds his stay?
70. In what case is the guest charged for the damage?
71. What kind of business guests are important for hotels?
72. Why is the convention business so important?
73. What is a convention?
74. What facilities does it require?
75. What can a hotel do before and on the arrival of an important guest to make their stay comfortable and easy?
76. What do standard convention arrangements include?
77. How must all arrangements be coordinated?
78. What people are responsible for handling the convention business?
79. In what way are different departments involved in servicing a convention?
80. What is a banquet?
81. When is a banquet usually held?
82. Why are tour operators a vital source of business for many hotels?
83. What are the profiles of different tour operators?
84. What is a familiarization trip/ incentive trip?
85. What are the stages of tour-planning?
86. What should a tour operator do to put together a new tour programme?

Перечень тестовых заданий

1. Match the words in column A with those column B

A	B
---	---

administrative service	служба общественного питания
reception and accommodation	административно-управленческая служба
room service	служба приема и размещения
catering service	служба обслуживания номеров

2. Chose the right option. She beautiful and clever.

- A **is**
- B am
- C are not
- D are

3. Match the words in column A with those column B

A	B
maid	сомелье
waiter	администратор
sommelier	горничная
administrator	официант

4. Chose the right option. ... you got a pen?

- A are
- B **have**
- C has
- D is

5. Chose the right option. The most basic duties include finding the best places for dining and local entertainment. It is ...

- A **concierge**
- B sommelier
- C waiter
- D porter

6. Chose the right option. I'm afraid ... no water in the bottle.

- A **there is**
- B there are
- C there isn't
- D there aren't

7. Match the words in column A with those column B

A	B
SGL	двухместное размещение
Extra bed	трехместное размещение
DBL	многокомнатный номер
Suite	одноместное размещение

8. Chose the right option . Could you give me ... piece of cake?

- A the
- B **a**
- C an

D –

9. Chose the right option.

Receptionist: Good morning. _____ to The Best Hotel.

Client: Hi, good morning. I'd like to make a reservation for the third weekend in September.

Do you have any _____?

R: Yes sir, we have several rooms available for that _____. And what is the exact date of your arrival?

C: The _____

A particular weekend

B 24th.

C welcome

D vacancies

10. Chose the right option. I clearly remember ... the keys in the upper drawer. Where on earth are they now?

A To put

B Putting

C Put

D To putting

11. Match the words in column A with those column B

A	B
When will you arrive?	Какой номер вы бы хотели снять?
What sort of room would you like?	Вы будете платить наличными или картой?
Will you pay in cash or by credit card?	Могу ли я уточнить ваше имя и номер телефона?
May I have your name and telephone number, please?	Когда вы прибываете?

12. Chose the right option. Could you buy ... apples, please?

A **any**

B nothing

C no

D some

13. Match the words in column A with those column B

A	B
Standard	номер повышенной комфортности
Family room	угловой номер
Senior Suite	обычный однокомнатный номер
Corner room	двухкомнатный номер для семьи

14. He ___ a pupil twenty years ago.

A is

B was

C were

D will be

15. Chose the right option. Rules for using the answerphone. Reason for phoning

A find out if

- B want to know**
- C because I need**
- D Could you help me

16. Chose the right option. Summer is ... than autumn.

- A good
- B gooder
- C better**
- D the good

17. Chose the right option. Wine list

- A крепкие напитки
- B карта вин**
- C безалкогольные напитки
- D слабоалкогольные напитки

18. Chose the right option. A car is _____ fast _____ a bus.

- A as... as**
- B as many... as
- C not so... as
- D more... then

19. Match the words in column A with those column B

A	B
I'm sorry	Я найду водопроводчика и дам ему знать.
Would you like me to send you the engineer right away and get it fixed?	Приношу свои извинения
Please accept my sincere apologies for the inconvenience.	Пожалуйста, примите мои искренние извинения за неудобство.
I'll find the plumber and let him know.	Хотите, чтобы я прислал к вам нашего инженера прямо сейчас, чтобы все отремонтировать?

20. Chose the right option. ... use your phone? –No, I'm waiting for a phone call.

- A Must I
- B I must
- C May I**
- D I may

21. Match the words in column A with those column B Types of payment at the hotel

A	B
cash	Туристический ваучер
traveller's cheques	Банковский перевод
credit card	Дорожные чеки
tourist voucher	Наличные деньги

22. Chose the right option. Fifteen + two hundred and forty-six =

- A **two hundred and sixty-one**
- B two hundred and forty-one
- C two hundred and sixty-two
- D two hundred and sixty-five

23. Match the words in column A with those column B

A	B
Check — in	гость может покинуть гостиницу не позднее этого времени.
Check — out	гость уезжает и оплачивает гостиницу
Check — out time	заселение «с улицы»
Walk — in	прибытие гостя в гостиницу

24. Chose the right option. ... in Moscow or in Saint Petersburg ?

- A Where do you live
- B You live where
- C **Do you live**
- D Are you live

Задание для контрольной работы

1. Fill in the gaps with the words.

- 1. *hiring and firing* 5. *housekeeper* 9. *chef*
- 2. *advertising and publicity* 6. *bellboy* 10. *tangible and intangible*
- 3. *external* 7. *concierge* 11. *night's occupancy*
- 4. *doorman* 8 *maitre d'hotel* 12. *costs and revenues*

- 1 A..... is a person in a restaurant who manages the kitchen and kitchen staff.
- 2. A..... is in charge of linen, decoration and general cleanliness of the hotel.
- 3. The sales department also arranges the hotel promotion which involves.....
- 4.A..... receives guests, opens the door, orders taxi-cabs etc.
- 5. A must be fluent in several languages and have an outgoing personality.
- 6. The personal department deals with.....
- 7. A..... must assist the guest with his luggage and run errands for him.
- 8. As for the sales, they deal with prospective customers.
- 9. The maids do the make-up after a.....
- 10. Hospitality is a combination of goods.
- 11. The accountants in the back of the house match.....
- 12. A- a person in a restaurant who meets and seat customers in a dining room.

1. Translate into English:

1. Служба приема и размещения состоит из следующих подразделений: стойка приема и размещения, отдел бронирования, АТС, бизнес центр, сервисная группа (швейцары, подносчики багажа, посыльные).

В крупных отелях стойка приема и размещения подразделяется на секции: стол регистратора, где гости проходят регистрацию, стол для ключей с ячейками для корреспонденции, где гости забирают ключи и почту, справочная, где можно получить любую информацию и заказать дополнительные услуги, касса, где

оплачиваются счета и обменивается валюта.

3. Служба приема, как и все другие службы, работает круглосуточно.

4. Персонал службы приема и размещения работает по сменам:

дневная смена- с 7.00 до 15.00

вечерняя смена- с 15.00 до 23.00

ночная смена- с 23.00 до 7.00

5. В состав дневной и вечерней смены входят: старший администратор(начальник смены), регистратор, кассир, консьерж и оператор телефонной связи.

6. Ночная смена формируется из: дежурного администратора, ночного аудитора и оператора телефонной связи.

7. Служба приема и размещения должна добиваться максимальной загрузки гостиницы.

Перечень вопросов для дифференцированного зачета

1. What hotel departments do you know?
2. What departments does the Front of the House include?
3. What departments are there in the Back of the House?
4. What does the Personnel Department deal with?
5. What is Food and Beverage Department in charge of?
6. What are the duties of the concierge? (maid, bellboy, doorman)
7. Tell about the Front Office. What categories do hotels fall into?
8. Tell about the Front Office. Describe 1-star and 4-star hotels.
9. Name all types of hotels. Describe any two types of hotels.
10. Name all types of hotels. What types of accommodation do you know?
11. Describe the following room types: Standard Room Junior Suite Executive Room
12. What accommodation can children travelling with adults be provided with?
13. What room views do you know?
14. What kinds of tariffs are used in hotels?
15. What do the hotel rates depend on?
16. What discounts do hotels offer?
17. What is a room upgrade?
18. What kind of reservations do you know?
19. What can the reservation be guaranteed by?
20. Who is a chance guest?
21. What happens if the guest hasn't checked-in until 6 p.m.?
22. When is the reservation considered confirmed?
23. What documents are completed when a reservation is made?
24. What is the reservation clerk supposed to do when the confirmed reservation is amended?
25. What does the amendment form indicate?
26. What information is the reservation clerk supposed to inquire if the confirmed reservation is cancelled?
27. What is the hotel authorized to do in case of the guest's no-show?
28. In what case is a cancellation penalty fee charged?
29. What stages does the checking-in procedure fall into?
30. What is the room clerk supposed to do when checking in an expected guest and a chance guest?
31. What is the checking-in procedure of foreign guests?
32. What is the room clerk supposed to do in case of the guest's payment by credit card?
33. What should the room clerk take into account when assigning rooms to guests?
34. What facilities does a five-star hotel offer?

35. Which facilities are generally provided free of charge and which of them are usually chargeable?
36. What are the methods of payment for chargeable services?
37. What kinds of facilities are provided by the concierge service?
38. What off-site services do hotels arrange for the guests?
39. What excursions and extra events are offered by Moscow hotels?
40. What is the procedure of hiring a car?
41. What information would you include in the 'Welcome Information' pack for Moscow hotels guests?
42. What business events can be held in hotels?
43. What kinds of conference halls do you know?
44. What equipment can be installed in conference-halls and meeting rooms?
45. What method of payment is used when booking conference facilities?
46. Why is food and beverage service considered to be a major factor in hotel operation?
47. What is called 'the food and beverage cycle'? What are the five sections in the cycle?
48. What jobs can be found in each section?
49. How is room service arranged in hotels?
50. What is the commonest customer's complaint?
51. What is the best way to handle a complaint?
52. What compensation are customers entitled to if the hotel fails to keep a room available to him?
53. What can the guest do if the hotel did not meet the standards of his expectation?
54. How is better to deal with more complicated matters?
55. Is the hotel liable for any loss and damage to the guest's property?
56. In what case can the liability be limited?
57. How do hotels promote their services in terms of payment?
58. What is the importance of the accounting department for a hotel?
59. What are the functions of the accounting department?
60. What is a night auditor responsible for?
61. What is a chief accountant in charge of?
62. What is the responsibility of a credit manager?
63. How are payments settled in hotels?
64. What charges are usually posted to the guest's account?
65. Who is in charge of all the hotels' financial records?
66. What should be done to avoid unprofitable operation?
67. What is the guest supposed to do when checking out?
68. How can the guest settle the payment in a hotel?
69. What charges are taken if the guest exceeds his stay?
70. In what case is the guest charged for the damage?
71. What kind of business guests are important for hotels?
72. Why is the convention business so important?
73. What is a convention?
74. What facilities does it require?
75. What can a hotel do before and on the arrival of an important guest to make their stay comfortable and easy?
76. What do standard convention arrangements include?
77. How must all arrangements be coordinated?
78. What people are responsible for handling the convention business?
79. In what way are different departments involved in servicing a convention?
80. What is a banquet?
81. When is a banquet usually held?
82. Why are tour operators a vital source of business for many hotels?

83. What are the profiles of different tour operators?
84. What is a familiarization trip/ incentive trip?
85. What are the stages of tour-planning?

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС СГЦ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Оценка дифференцированного зачета, задания выражается в баллах (при устном ответе).

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Критерии оценок тестового контроля знаний:

5 (отлично) – 71-100% правильных ответов

4 (хорошо) – 56-70% правильных ответов

3 (удовлетворительно) – 41-55% правильных ответов

2 (неудовлетворительно) – 40% и менее правильных ответов

При оценивании письменных работ (ответов на контрольные вопросы, выполнении контрольных работ, выполнении практических заданий различного вида), учитывается правильность оформления работы и требования, предъявляемые к оценкам:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» - студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» - студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» - студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы:

Основная литература

Основные печатные и электронные издания

1. *Мошняга, Е. В.* Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078>

2. *Трибунская, С. А.* Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517469>

Дополнительные источники

1. *Воробьева, С. А.* Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514900>

1. *Воробьева, С. А.* Деловой английский язык для ресторанного бизнеса (B1). Business English for Restaurants and Catering : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09871-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514911>

2. *Левченко, В. В.* Английский язык. General English : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Левченко, Е. Е. Долгалёва, О. В. Мещерякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 149 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16157-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530542>

3. *Винтайкина, Р. В.* Немецкий язык (B1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471604>

4. *Левченко, В. В.* Английский язык. General English : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Левченко, Е. Е. Долгалёва, О. В. Мещерякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 149 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16157-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530542>

5. *Миляева, Н. Н.* Немецкий язык для колледжей (A1–A2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12385-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475086>

6. *Минаева, Л. В.* Английский язык. Навыки устной речи (I am all Ears!) + аудиоматериалы : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Минаева, М. В. Луканина, В. В. Варченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 199 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09747-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515213>

Интернет-ресурсы (электронные издания)

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>
3. Информационно-правовая система «Консультант Плюс» - <http://www.consultant.ru/>