

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 21.09.2023 09:18:27

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

\_\_\_\_\_ Т.А. Шебзухова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине

Иностранный язык в сфере профессиональной  
коммуникации

Направление

43.03.03 Гостиничное дело

подготовки/специальность

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Год начала обучения

2021

Изучается во

2-6 семестрах

## Предисловие

1. Назначение: контроль уровня сформированности компетенции УК-4 как способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации составлен на основе рабочей программы дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной сфере» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании Учебно-методического совета ФГАОУ ВО «СКФУ» протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

3. Разработчик:

доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации – О.Н. Горошко.

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации. Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой туризма и гостиничного дела. Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель Н.Ю. Климова, и. о. зав. кафедрой ЛиМК  
Е.М. Шевченко, доцент кафедры ЛиМК  
И.В. Огаркова, зав. кафедрой ТиГД

Экспертное заключение: Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и может быть использован в учебном процессе.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Н.Ю. Климова  
Е.М. Шевченко  
И.В. Огаркова

7. Срок действия ФОС: 2 года

**Паспорт фонда оценочных средств  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

|                          |                                                        |
|--------------------------|--------------------------------------------------------|
| По дисциплине            | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации |
| Направление подготовки   | 43.03.03 Гостиничное дело                              |
| Направленность (профиль) | Гостиничная деятельность                               |
| Квалификация выпускника  | бакалавр                                               |
| Форма обучения           | очная                                                  |
| Год начала обучения      | 2021                                                   |

| Код оцениваемой компетенции | Этап формирования компетенции (№ темы) | Средства и технологии оценки | Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный) | Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств) | Наименование оценочного средства                | Количество заданий для каждого уровня, шт. |            |
|-----------------------------|----------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------|
|                             |                                        |                              |                                                  |                                                                            |                                                 | Базовый                                    | Повышенный |
| УК-4                        | 7,12,18,28,39,44,49,54,57,62           | собеседование                | текущий                                          | устный                                                                     | Вопросы для собеседования                       | 20                                         | 20         |
| УК-4                        | 2-16,17-34,35-48,49-67                 | собеседование                | текущий                                          | устный                                                                     | Темы индивидуальных заданий                     | 15 заданий                                 |            |
| УК-4                        | 1-67                                   | собеседование                | промежуточный (экзамен)                          | устный                                                                     | Вопросы к экзамену                              |                                            |            |
|                             |                                        |                              |                                                  |                                                                            | Вопросы для проверки уровня знаний              | 4                                          | 4          |
|                             |                                        |                              |                                                  |                                                                            | Вопросы (задания) для проверки умений и навыков | 24                                         | 24         |

Составители: \_\_\_\_\_ О.Н.Горошко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске**

**УТВЕРЖДАЮ:**

И. о. зав. кафедрой ЛиМК

\_\_\_\_\_ Н.Ю. Климова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Вопросы для собеседования по дисциплине  
«Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации»**

**Базовый уровень**

**Тема 7. Heathrow Airport in London/Аэропорт Хитроу в Лондоне.**

1. Check-in/Регистрация. 2. Passport control/Паспортный контроль.

**Тема 12. Going by train/Поездка на поезде.**

1. Arrival and departure monitor/Табло прибытия и отправления. 2. Booking-office/Касса.

**Тема 17. Service on the train/Обслуживание в поезде.**

1. Compartments/Купе. 2. Buffet-car/Вагон-ресторан.

**Тема 18. Cruises around the world/Мировые круизы.**

1. Cruise ships/Круизные корабли 2. Popular routes/Популярные маршруты.

**Тема 28. Left-hand traffic in Britain/Левостороннее движение в Великобритании.**

1. Traffic regulations/Дорожные правила. 2. Traffic signs/Дорожные знаки.

**Тема 39. Familiarization tourism /Ознакомительный туризм.**

1. Popular routes/Популярные маршруты. 2. Educational tours/Образовательные туры.

**Тема 44. Extreme tourism/Экстремальный туризм**

1. Shock tourism/Шокирующий туризм. 2. Sense of adventure/Дух приключений.

**Тема 49. Planning holidays/Планирование отдыха.**

1. Cost of the trip/Стоимость поездки. 2. Fun activities/Организация веселого проведения времени.

**Тема 54. Regulation and research in tourism/Регулирование и исследование в туризме.**

1. Regulation in tourism/Регулирование в туризме. 2. Research in tourism/Исследование в туризме.

**Тема 57. Responsible tourism/Ответственный туризм.**

1. Incoming tourism/Въездной туризм. 2. Accommodation and catering services/Размещение и питание.

**Тема 62. Careers in tourism/Карьерный рост в туризме.**

1. Range of jobs/Варианты занятости. 2. Travel regulations/Правила для поездок.

**Повышенный уровень**

**Тема 7. Heathrow Airport in London/Аэропорт Хитроу в Лондоне.**

1. Security control/Проверка службы безопасности. 2. Terminals in Heathrow Airport/Терминалы в аэропорту Хитроу.

**Тема 12. Going by train/Поездка на поезде.**

1. Types of tickets/Типы билетов. 2. Railway station/Железнодорожный вокзал.

**Тема 17. Service on the train/Обслуживание в поезде.**

1.Carriages/Вагоны. 2.Conductor/Проводник.

**Тема 18. Cruises around the world/Мировые круизы.**

1. On board/На борту 2. Entertainment facilities/Возможности для развлечения.

**Тема 28. Left-hand traffic in Britain/Левостороннее движение в Великобритании.**

1. Left-handed cars/Машины с левым рулем. 2. Minimum age/Минимальный возраст.

**Тема 39. Familiarization tourism/Ознакомительный туризм.**

1.Popular destinations/Популярные дестинации. 2. Educational visits/Образовательные визиты.

**Тема 44. Extreme tourism/Экстремальный туризм**

1. Adventure travel company/Компания по организации экстремального туризма. 2. dangerous activities/Опасные занятия.

**Тема 49. Planning holidays/Планирование отдыха.**

1. Holiday brochures/Туристические брошюры. 2. Staycation/Отдых, находясь дома.

**Тема 54. Regulation and research in tourism/Регулирование и исследование в туризме.**

1. Statistics on the tourist industry/Статистика в туристической индустрии. 2. National policy /Национальная политика.

**Тема 57. Responsible tourism/Ответственный туризм.**

1. Active preservation/Активная защита окружающей среды. 2. Low pollution/Низкое загрязнение.

**Тема 62. Careers in tourism/Карьерный рост в туризме.**

1. Contact with the public/Контакт с людьми. 2. Tolerance with people/терпение с людьми.

**1. Критерии оценивания компетенций**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает базовые нормы употребления лексики и фонетики, владеет основными способами работы над языковым и речевым материалом. Знает лексико-грамматический минимум по туризму в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной деятельности. Способен читать и переводить тексты профессиональной направленности на иностранном языке, осуществлять коммуникацию на нем. Владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы, знает способы пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если у него имеются знания практических задач в области иностранного языка и основные способы работы над языковым и речевым материалом. Умеет работать с текстами профессиональной направленности на иностранном языке. Владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы и способами пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке, из разных областей общей и профессиональной культуры.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если частично знает базовые нормы употребления лексики, фонетики и грамматики и основные способы работы над языковым и речевым материалом. Частично умеет работать с текстами профессиональной направленности на иностранном языке.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет слабые знания базовых норм употребления лексики, фонетики и грамматики. Имеет минимальные способности работать с текстами профессиональной направленности на иностранном языке. Владеет минимальными приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы и способами пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке.

## 2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставаемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

| Уровень выполнения контрольного задания | Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Отличный                                | 100                                                                  |
| Хороший                                 | 80                                                                   |
| Удовлетворительный                      | 60                                                                   |
| Неудовлетворительный                    | 0                                                                    |

## 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя перечень вопросов базового и повышенного уровней для собеседования.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенцию УК-4– способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Вопросы для собеседования повышенного уровня отличаются от базового более глубокими знаниями материала.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользоваться подготовленным им конспектом.

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, грамотность, логичность и последовательность изложения материала, темп речи.

### Оценочный лист

| Оцениваемый критерий                                                           | Оценка |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Уровень раскрытия содержания материала                                         |        |
| Грамотность и логичность изложения материала                                   |        |
| Использование терминологии                                                     |        |
| Умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами            |        |
| Самостоятельность ответа, без наводящих вопросов                               |        |
| Способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач |        |
| Знание современной учебной и научной литературы                                |        |

Составители: \_\_\_\_\_ О.Н.Горошко

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске**

**УТВЕРЖДАЮ:**

И. о. зав. кафедрой ЛиМК

Н.Ю. Климова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Темы индивидуальных заданий  
по дисциплине «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации»**

**Индивидуальные творческие задания:**

**1. Составьте предложения, используя *Future Perfect Tense***

1. Jim/to write/the report/by next Thursday.
2. We/to clean/ the house/by the time of your arrival tomorrow.
3. I/to prepare/ all the documents/by the beginning of the meeting tomorrow.
4. The film/to finish/by 7 o'clock tomorrow.
5. They/to decorate/the square/by the beginning of the demonstration/ next week.
6. The President/to finish/the press conference/by 3 o'clock tomorrow.
7. Diana/to design/your wedding dress/by next Friday.
8. I/to move/to a new house/by Christmas.
9. You/ to start/your own business/by the time you are twenty-seven.
10. My father/to repair/his car/by Thursday.

**2. Поставьте глаголы в скобках в *Future Perfect Tense***

1. Mike ... (to prepare) all the calculations by the end of his working day tomorrow.
2. I... (to learn) some phrases in Japanese by the time the participants of the Japanese delegation arrive.
3. The chef ... (to cook) all the dishes by the time the banquet begins.
4. The secretary ... (to arrange) all the papers by the time the boss comes to the office tomorrow.
5. The ferry ... (to reach) the port by 4 o'clock tomorrow.
6. They ... (to deliver) our pizza by the beginning of the party tomorrow.
7. Jack and Monica ... (to send) all the invitations by next Tuesday.
8. I ... (to read) your report by tomorrow morning.
9. The workers ... (to unload) the lorries by the end of their working day.
10. We ... (to analyse) the results of the experiment by next Friday.

**3. Сделайте предложения отрицательными и вопросительными**

1. We will have played two games of cricket by 6 o'clock tomorrow.
2. They will have left the country by next Monday.
3. She will have returned from the walk by 8 o'clock tomorrow.
4. We will have done the shopping by 5 o'clock tomorrow.
5. Martin will have passed all the exams by next Wednesday.
6. You will have known the results of the test by tomorrow evening.
7. Angela will have written the essay by Tuesday.
8. The workers will have finished decorating our house by next month.

9. The performance will have finished by 8 o'clock.
10. The weather will have changed by tomorrow evening.

**4. Перепишите предложения, заменяя слова курсивом на причастия настоящего времени**

1. She was talking to her friend and forgot everything around her.
2. Since we watch the news every day we know what's going on in the world.
3. They are vegetarians and don't eat meat.
4. The dog wagged its tail and bit the postman.
5. While she was tidying up her room she found some old photos.
6. He was a good boy and helped his mother in the kitchen.
7. As they didn't have enough money they spent their holidays at home last year.
8. The man was sitting in the cafe. He was reading a paper.
9. Since I didn't feel well I didn't go to the cinema.
10. She walked home and met an old friend.

**5. Переведите, обращая внимание на выделенные сочетания**

1. Cheese is **made from** milk.
2. The table is **made of** wood.
3. He **made off** soon after dinner.
4. I can't **make out** the theorem.
5. They kissed and **made it up**.
6. She has **made up herself**.
7. They **made** him **up as** an old man.
8. I've just **made up** a story.

**6. Вставьте up, off, out в пропуски**

1. She is a very strange girl, I can't make her....
2. They boy gave a letter to Sherlock Holmes and made ....
3. I don't like it when young girls make themselves ....
4. Do you know what wonderful poem Ted had made... for Christmas?
5. Please, make it... with your brother. You both look unhappy.
6. I don't believe you. You've made it all... .
7. Don't make ... . I've got something to tell you.
8. Let's make him ... as a pirate, dress him in a pirate costume.

**7. Переведите на английский язык**

1. Я помирился с своим братом.
2. Он всегда сам сочиняет свои песни.
3. Я не могу разобрать, что здесь написано.
4. Ты удрал так быстро, что я не смог попрощаться с тобой.
5. Что он сказал? Я ничего не понял.
6. Масло делают из молока.
7. Эта фигура сделана из льда.

**8. Переведите, обращая внимание на выделенные сочетания**

1. Everybody says that I **take after** my father, but my little brother Paul **takes after** our mother.
2. If you are not going to eat the cake, **take it away**.
3. Could you **take** the children **away**: I don't think they should see this film.
4. **Take** your coat and hat **off**, it's quite warm in here.
5. Let's **take** the curtains **off** and wash them.
6. Don't forget to **take** the books **back to** the library.

7. We made the girl **take** the dog **back** to its master.
8. He quarreled with his mother, because he didn't want to **take up** music lessons.
9. **Take** the dog **out** for a walk.

**9. Вставьте after, up, away, out, off, back в пропуски**

1. He came home, took ... his shoes and changed his clothes.
2. Can I ask you to take this bicycle ... to Peter?
3. I was surprised to see how much the boy took ... his father.
4. We've got to take ... all the portraits in the classroom and dust them.
5. I don't need the magazines anymore, you can take them ... .
6. Look, the plane is going to take ... .
7. What are all these books doing here? Why don't you take them ... to the bookcase?
8. The king ordered to take the boy ... and punish him.

**10. Переведите на английский язык**

1. Можно мне снять свитер? На улице очень тепло.
2. Как только самолет взлетел, у меня ужасно разболелась голова.
3. Все дети похожи на своего отца, все они веселые и работающие.
4. Пожалуйста, отнесите эту книгу соседке, это ее книга.
5. Эта карта на стене очень старая. Давай снимем ее.
6. Убирайте отсюда свои игрушки, пожалуйста. Уже пора ложиться спать.

**11. Прочитайте и переведите текст**

The moment a traveller crosses the border their luggage is taken to the customs-house by porters. Every country has its own customs regulations, which stipulate what articles are liable to duty and what are duty-free. Sometimes an article which falls under customs restrictions and is liable to duty is allowed in duty-free if the traveller does not exceed a certain fixed quota. These are listed in a duty-free quota list.

Customs restrictions also include a prohibited articles list. This is a list of items which may not be brought into a country or taken out of it. An official paper (from the proper authorities) giving permission to take items, which fall under special customs restrictions, in or out of a country is known as an import or export license. If the traveller has any item which comes under customs restrictions he is asked to declare it. That is, he is asked to name the item, stating its value and other particulars.

The declaration is made either orally or in writing on a special form. The practice seems to vary in different countries. Upon payment of duty the traveller is given a receipt. As a rule personal effects are duty-free. It sometimes happens that a passenger's luggage is carefully gone through in order to prevent smuggling.

The formalities at the customs-house usually take some time. Only after passing through the customs does one realize that their journey is drawing to an end (or beginning, as the case might be).

**12. Прочитайте и переведите текст**

Travelling by train has many advantages. First of all you are safer than other vehicle and there is no stressful traffic jams. Next, trains are more comfortable. After that you don't need car park, park fee and petrol. Also you can do lots of things during in train. For example, you can just sit and read, or you can have a meal, snack in the buffet car. You can rest as well. The most important is trains less pollutant than bus.

However, travelling by train also has some disadvantages. Firstly, it is more expensive and the trains are sometimes crowded and delayed. Secondly, not wherever and whenever you can

go. For example, the trains cannot take you from door to door and places to places. You need a bus or taxi to take you to the railway station. You have to fit timetable and travel at certain times. You couldn't quickly move to exactly places. Finally, you don't feel free.

Travelling by car has many advantages. First of all you can travel wherever and whenever you want. You can use a car in case of urgency, for example if you want to drive to the doctor you don't have to wait for a bus. Also you don't have to travel when timetable says you can. You can quickly move and you can travel from door to door.

Travelling by car also has some disadvantages. Sometimes you can be stuck in a traffic jam, you have to pay for car park and petrol. Cars are less comfortable than trains. You can't sleep when you drive, you can't relax. Cars pollute the air more than trains.

### ***13. Прочитайте и переведите текст***

The tourism ministry has partnered up with AirAsia airline for a familiarization trip (fam trip) activity for travel agents from China to the Thousand Islands and Bandung from September 4 to 8. This fam trip is being held in order to increase the number of overseas tourists from Macau to come to Indonesia as well as achieving the target of 15 million overseas tourists from 2017, where the primary market is Asia Pacific.

"This fam trip event is also related to AirAsia's new Jakarta – Macau route. I hope this will bring a great impact to tourism in Indonesia," said the ministry's deputy assistant for Asia-Pacific tourism promotion, Vinsensius Jemadu. The new Jakarta – Macau route is expected to increase the number of Chinese tourists coming to Indonesia to 1,874,000 people.

Meanwhile, AirAsia Indonesia's commercial director Irdiantara said that the opening of the new route to Jakarta instead of Bali is because the company wants to help the ministry in promoting the 10 Priority Destinations program, or also known as 10 New Balis. One of the places in the list is the Thousand Islands, Jakarta.

"We've scheduled a business meeting between the fam trip participants and representatives of The Association of Indonesian Tour and Travel Agencies (ASITA). Not only do they form business relationships with the local partners, there is also a chance to create new tour packages," said Irdiantara.

Pramuka Island in the Thousand Islands is one the destinations the fam trip participants are visiting. They can do underwater activities such as diving and snorkeling, two favorite activities among Chinese tourists. The group is also taking part in the Jakarta City Tour program, visiting the Old Town, Istqlal Mosque and National Monument (Monas).

Meanwhile, in Bandung, they will visit Tangkuban Perahu, Rumah Mode factory outlet and Gedung Sate, the city's landmark.

### ***14. Прочитайте и переведите текст***

Quality service is a management tool that provides companies with a means of monitoring service from the customers perspective. Quality Assurance refers to any planned and systematic activity directed towards providing consumers with goods and services of appropriate quality, along with the confidence that they meet consumers' requirements.

Quality assurance depend on excellence of two focal points in business the design of goods and services and to control quality during execution of service delivery which is aided by some form of measure and inspection (Evans and Lindsay, 2010). A quality services management system is a result oriented approach.

It deals with the service characteristics that really matter to end-users(consumers); it addresses service providers who have tangible results to expose to consumers; it guarantees the customers the high quality of service they can receive during their stay in a lodging and it provides staff with metadology to show commitment to quality services.

The concept of quality is widely discussed in hospitality management. In the hospitality industry is defined as "the consistent delivery of products and guest services according to standards." Increasingly, Guests are willing to pay more when they visit hospitality properties

offering services that meets or exceeds their service expectations. The level of quality service is an important factor in the experience that guests receive during their visits to lodging operations (Hayes, 2011).

By creating value for the guests the lodging establishment can manage successfully to retain its guests. Managers must recognize the importance of client retention, since the attraction of a new customer is regarded to be more expensive and time consuming (Reyad, 2005). In an increasingly competitive market, the issue of quality has grown in significance for hotel businesses. This has been influenced by a number of factors, such as the expansion of consumer rights and the alleged emergence of new quality conscious tourists. In addition greater competitiveness has caused hotel companies to be increasingly aware of the importance of quality as a source of competitive advantage

### ***15. Прочитайте и переведите текст***

For tour and activity operators, it can be challenging to find current travel trends and statistics without having to research various articles across the web. In this chapter, we have used the findings of our 2018 Travel Survey and key news articles so that you can read everything in one chapter.

1. Last minute bookings are increasing - In our 2018 Tourism Survey, 39% of participants selected that last minute bookings had been a common trend for their business. TrekkSoft booking data shows that reservations for tours and activities which last 1 to 3 hours tend to be booked in-destination or just before arrival.

This trend will make it difficult for tour and activity operators to plan resources and staffing in advance, and for most success will be dependant on the weather. Strong marketing, local partnerships and live availability will be key tools to offset this.

2. But advance booking is preferred for multi-day tours - There is a shift with multi-day tours and activities being booked further in advance and being a preferred option for travellers. Convenience is a key selling point as travellers no longer need to spend time planning various activities.

3. Travellers are visiting new destinations - From the 2018 Tourism Survey, 22% of participants seen a visible increase of visitors from a new destination. Unsurprisingly this was predominantly from China, who are proven to spend more when travelling. Other destinations included USA, Latin America and Spain.

4. And requesting new experiences - Tour operators are now receiving requests for unique experiences from travellers who want to do something that is a once-in-a-lifetime. This is becoming more common amongst Millennials who want to explore the world and share their stories with others.

5. Ecological and educational tours are in demand - Ecological tours are the most popular tours offered by many tour & activity operators who responded to our 2018 Tourism Survey. These are usually rare experiences that educate and share inside information on the area, and how to protect it for the future. Tours that use proceeds to fund ecological projects such as forest or animal habitat restoration are chosen above alternatives without a cause.

6. As are skip the line tours - The 2018 TripAdvisor Travel Trend Report showed that 'two of the three most popular products in 2017 and four of the ten fastest-growing experiences in 2017 were skip-the-line tours. TripAdvisor lists more than 1,200 skip-the-line tickets globally, with availability at some of the most popular sites in the world, including the Eiffel Tower, the Sagrada Familia, and the London Eye. Skip-the-line tours were also the second-fastest growing category for US travellers by gross booking value in 2017.'

7. Travellers enjoy a local experience - Travellers are choosing to become more immersed in the local culture when visiting a destination. They want to do what the locals do and eat where locals eat. Airbnb Experiences are offering a solution where travellers can book a local experience with a destination native.

8. With history and culture - Walking tours are still one of the leading experiences for anyone

visiting a new location. They are a great opportunity to find your bearing, meet other travellers and have all their questions answered by a destination expert.

9. What hasn't changed is their love for adventure - Adrenaline pumping activities continue to grow with two new generations who are keen to push their limits. Adventure destinations such as Area 47 in Austria, Queenstown New Zealand, and Interlaken Switzerland are booked for the variety of action packed activities on offer.

## 1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает базовые нормы употребления лексики и фонетики, владеет основными способами работы над языковым и речевым материалом. Знает лексико-грамматический минимум по туризму в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной деятельности. Способен читать и переводить тексты профессиональной направленности на иностранном языке, осуществлять профессиональную коммуникацию на нем. Владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы, знает способы пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если у него имеются знания практических задач в области иностранного языка и основные способы работы над языковым и речевым материалом. Умеет работать с текстами профессиональной направленности на иностранном языке. Владеет приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы и способами пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке, из разных областей общей и профессиональной культуры.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если частично знает базовые нормы употребления лексики, фонетики и грамматики и основные способы работы над языковым и речевым материалом. Частично умеет работать с текстами профессиональной направленности на иностранном языке.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет слабые знания базовых норм употребления лексики, фонетики и грамматики. Имеет минимальные способности работать с текстами профессиональной направленности на иностранном языке. Владеет минимальными приемами самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы и способами пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке.

## 2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

|                                         |                                                                      |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Уровень выполнения контрольного задания | Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

|                      |     |
|----------------------|-----|
| Отличный             | 100 |
| Хороший              | 80  |
| Удовлетворительный   | 60  |
| Неудовлетворительный | 0   |

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя перечень индивидуальных творческих заданий. Предлагаемые студенту задания позволяют проверить следующую компетенцию УК-4– способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

#### Оценочный лист

| Оцениваемый критерий                                                           | Оценка |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Уровень раскрытия содержания материала                                         |        |
| Грамотность и логичность изложения материала                                   |        |
| Использование терминологии                                                     |        |
| Умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами            |        |
| Самостоятельность ответа, без наводящих вопросов                               |        |
| Способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач |        |
| Знание современной учебной и научной литературы                                |        |

Составители: \_\_\_\_\_ О.Н.Горошко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего**  
**образования «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске**

УТВЕРЖДАЮ:  
И.о.зав. кафедрой ЛиМК  
Н.Ю. Климова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Вопросы к экзамену по дисциплине**  
**«Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации»**

**Базовый уровень**

**ЗНАТЬ**

1. General information about travelling. Travelling by plane. Customs. Travelling by train. Travelling by car /Общая информация о путешествии. Путешествие на самолете. Таможня. Путешествие на поезде. /Путешествие на машине.
2. Tourist industry. Types of tourism/Туристическая индустрия. Типы туризма.
3. Working in tourism. Business relations in tourism/Работа в туризме. Деловые отношения в туризме.
4. Marketing in tourism. Tourist motivations. Reservation and sales/Маркетинг в туризме. Мотивация туристов. Бронирование и продажи.

**УМЕТЬ**

Читать и переводить тексты по темам:

1. Travelling/Путешествие.
2. At the Customs House/На таможне.
3. Going by train/Поездка на поезде.
4. Sea travel/Путешествие на корабле.
5. Travelling by car/Путешествие на машине.
6. How tourism started/Зарождение туризма
7. Cultural tourism/Культурный туризм.
8. Regulation and research in tourism/Регулирование и исследование в туризме.
9. Resume and a covering letter/Резюме и сопроводительное письмо.
10. Marketing process in tourism/Маркетинговые процессы в туризме.
11. Types of motivations for tourists/Типы мотиваций для туристов.
12. Reports on the transaction/Отчеты по сделке.

**ВЛАДЕТЬ**

способностью к ведению беседы на темы

1. Travelling/Путешествие.
2. Customs regulations in Great Britain/Таможенные правила в Великобритании.
3. Going by train/Поездка на поезде.
4. Sea travel/Путешествие на корабле.
5. Travelling by car/Путешествие на машине.
6. Tourism today/Туризм в настоящее время.
7. Leisure tourism/Досуговый туризм.
8. Regulation and research in tourism/Регулирование и исследование в туризме.
9. Resume and a covering letter/Резюме и сопроводительное письмо.

10. Consulting firms/Консалтинговые фирмы.
11. Types of motivations for tourists/Типы мотиваций для туристов.
12. Future of tourism/Будущее туризма.

### **Повышенный уровень**

#### **ЗНАТЬ**

Лексику по темам:

1. General information about travelling. Travelling by plane. Customs. Travelling by train. Travelling by car /Общая информация о путешествии. Путешествие на самолете. Таможня. Путешествие на поезде. /Путешествие на машине.
2. Tourist industry. Types of tourism/Туристическая индустрия. Типы туризма.
3. Working in tourism. Business relations in tourism/Работа в туризме. Деловые отношения в туризме.
4. Marketing in tourism. Tourist motivations. Reservation and sales/Маркетинг в туризме. Мотивация туристов. Бронирование и продажи.

#### **УМЕТЬ**

читать

и переводить тексты по темам:

1. Travelling. Planning and organizing your travels/Путешествие. Планирование и организация поездок.
2. At the Customs House. Speaking with the Customs Officer /На таможне. Беседа с таможенным сотрудником.
3. Going by train. Advantages of travelling by train /Поездка на поезде. Преимущества путешествия на поезде.
4. Sea travel. Cruises around the world/Путешествие на корабле. Мировые круизы.
5. Travelling by car. Advantages of travelling by car/Преимущества путешествия на машине. Путешествие на машине.
6. How tourism started. Travel agencies and travel agents/Зарождение туризма. Туристические агентства и туристические агенты.
7. Leisure tourism. Incentive tourism/Досуговый туризм. Поощрительный туризм.
8. Regulation and research in tourism. Development in tourism/Регулирование и исследование в туризме. Развитие в туризме.
9. Resume and a covering letter. Letter of application/Резюме и сопроводительное письмо. Письмо-заявка.
10. Marketing process in tourism. Market research/Маркетинговые процессы в туризме. Исследование рынка.
11. Types of motivations for tourists. New trends in tourism/Типы мотиваций для туристов. Новые тенденции в туризме.
12. Reports on the transaction. Compulsory insurance/Отчеты по сделке. Обязательная страховка.

**ВЛАДЕТЬ** способностью к ведению беседы на темы

1. Planning and organizing your travels/ Планирование и организация поездок.
2. Speaking with the Customs Officer/Беседа с таможенным сотрудником.
3. Advantages of travelling by train/Преимущества путешествия на поезде.
4. Sea travel. Cruises around the world/Путешествие на корабле. Мировые круизы.
5. Advantages of travelling by car/Преимущества путешествия на машине.
6. Travel agencies and travel agents/ Туристические агентства и туристические агенты.
7. Incentive tourism/Поощрительный туризм.
8. Development in tourism/Развитие в туризме.
9. Resume and a covering letter. Letter of application/Резюме и сопроводительное письмо. Письмо-заявка.
10. Marketing process in tourism/Маркетинговые процессы в туризме.
11. New trends in tourism/Новые тенденции в туризме.
12. Reports on the transaction/Отчеты по сделке.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он знает уверенно базовые нормы употребления лексики, фонетики и грамматики; основные способы работы над языковым и речевым материалом; лексико-грамматический минимум в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной коммуникации. Умеет на высоком уровне читать, переводить и пересказывать тексты на иностранном языке; осуществлять коммуникацию на иностранном языке. Владеет прочными знаниями в области приемов самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; способами пополнения знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке; необходимыми навыками общения на иностранном языке; техникой работы с основными типами справочной и учебно-справочной литературы (словари, энциклопедии, учебно-справочные издания) и разнообразной информационно-справочной литературой (включая файлы Интернета и электронно-справочную литературу).

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он хорошо знает базовые нормы употребления лексики, фонетики и грамматики; основные способы работы над языковым и речевым материалом. Умеет уверенно читать, переводить и пересказывать тексты на иностранном языке. Владеет прочными знаниями в области приемов самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; способами пополнения знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он частично знает базовые нормы употребления лексики, фонетики и грамматики; основные способы работы над языковым и речевым материалом. Умеет неуверенно читать, переводить и пересказывать тексты на иностранном языке. Владеет непрочными знаниями в области приемов самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы; способами пополнения знаний на основе использования оригинальных источников на иностранном языке.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он слабо знает базовые нормы употребления лексики, фонетики и грамматики. Умеет слабо читать, переводить и пересказывать тексты на иностранном языке. Владеет слабыми знаниями в области приемов самостоятельной работы с языковым материалом (лексикой, грамматикой, фонетикой) с использованием справочной и учебной литературы. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся после начала экзамена отказался его сдавать и если во время сдачи или пересдачи экзамена со стороны обучающегося допущены нарушения учебной дисциплины (списывание, использование средств мобильной связи, ПК, аудиоплееров, других технических устройств).

## 2. Описание шкалы оценивания

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ( $20 \leq S_{экз} \leq 40$ ), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

*Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе*

| Рейтинговый балл по дисциплине | Оценка по 5-балльной системе |
|--------------------------------|------------------------------|
| 35 – 40                        | Отлично                      |
| 28 – 34                        | Хорошо                       |
| 20 – 27                        | Удовлетворительно            |

## 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются задания для проверки:

- а) изучающего чтения (научно-популярный текст или текст бытового, социокультурного характера на иностранном языке объемом до 2000 печ. зн.);
- б) лексики и грамматики (упражнение, объем 10 предложений);
- в) подготовленной устной речи монологического характера (сообщение на одну из изученных тем, объем - не менее 15-20 фраз).

Принципиальным отличием заданий базового уровня от повышенного является использование усложненной терминологической лексики и необходимости построения монологического высказывания.

Для подготовки по билету отводится: 20-25 мин.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования: словарем.

При проверке практического задания, оцениваются:

- правильность фонетического и лексического строя иностранного языка; понимание иноязычного текста посредством частичного перевода и в форме беседы с экзаменатором по его содержанию;
- корректность выполнения лексико-грамматических упражнений;
- соответствующее употребление лексики, фонетики и грамматики при монологическом высказывании; логичность и последовательность высказывания, темп речи.

Составитель: \_\_\_\_\_ О.Н.Горошко

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.