

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 22.12.2025 16:17:42
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4
к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Б.1.В.14 Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный
язык)**

(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:

*Середа Виктория Владимировна, старший преподаватель. кафедры
иностраннных языков*

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)»

1.1. Основные сведения о дисциплине

Таблица 1

Характеристика дисциплины
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	«Туризм и гостиничная деятельность»
Количество разделов дисциплины	1
Часть образовательной программы	Часть, формируемая участниками образовательных отношений Б1.В.14
Формы текущего контроля	Текущий контроль (собеседование, эссе, доклад, сообщение, тестовые задания).
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	7
Общая трудоемкость (академ. часов)	108
Аудиторная контактная работа:	74
Практические занятия	72
Консультации	2
Самостоятельная работа	30
Контроль	4
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачет

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

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
УК-4.9	Способен осуществлять деловую коммуникацию на профессионально-ориентированном втором иностранном языке в устной и письменной формах	Знать: 1. Особенности осуществления деловой коммуникации на профессионально-ориентированном втором иностранном языке в устной и письменной формах на удовлетворительном уровне	УК-4.9 З-1
		2. Особенности осуществления деловой коммуникации на профессионально-ориентированном втором иностранном языке в устной и письменной формах на достаточном уровне	УК-4.9 З-2
		3. Особенности осуществления деловой коммуникации на профессионально-ориентированном втором иностранном языке в устной и письменной формах на высоком уровне	УК-4.9 З-3
		Уметь: 1. Осуществлять профессиональную коммуникацию на втором иностранном языке, повышать способности к работе с мультимедийными программами, электронными словарями, иноязычными ресурсами на удовлетворительном уровне	УК-4.9 У-1
		2. Осуществлять профессиональную коммуникацию на втором иностранном языке, повышать способности к работе с мультимедийными программами, электронными словарями, иноязычными ресурсами на достаточном уровне	УК-4.9 У-2
		3. Осуществлять профессиональную коммуникацию на втором иностранном языке, повышать способности к работе с мультимедийными программами, электронными словарями, иноязычными ресурсами на высоком уровне	УК-4.9 У-3
		Владеть: 1. Навыками по организации встреч, размещения и питания гостей; организации развлечений, экскурсий, конференций; осуществления деловой коммуникации на профессионально-ориентированном втором иностранном языке в устной и письменной формах на удовлетворительном уровне	УК-4.9 В-1
		2. Навыками по организации встреч, размещения и питания гостей; организации развлечений, экскурсий, конференций; осуществления деловой коммуникации на профессионально-ориентированном втором иностранном языке в устной и письменной формах на достаточном уровне	УК-4.9 В-2
		3. Навыками по организации встреч, размещения и питания гостей; организации развлечений, экскурсий, конференций; осуществления деловой коммуникации на профессионально-ориентированном втором иностранном языке в устной и письменной формах на высоком уровне	УК-4.9 В-3

Таблица 3

**Этапы формирования компетенций в процессе освоения
основной образовательной программы**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формиро- вания компетенций (номер семестра)	Код индикатора компетенций	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Гостиница и ее функции: обслуживание гостей				
1.	Тема 1.1 Организация гостиницы. Службы отеля. Персонал.	7	УК-4.9 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3	Тестовые задания, ситуационное задание, эссе (доклад, сообщение)
2.	Тема 1.2. Основные этапы обслуживания. Типы бронирования.	7	УК-4.9 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3	Тестовые задания, ситуационное задание, эссе (доклад, сообщение)
3.	Тема 1.3. Прием и размещение гостей в гостинице.	7	УК-4.9 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3	Тестовые задания, ситуационное задание, эссе (доклад, сообщение)
4.	Тема 1.4. Услуги гостиничного бизнеса и службы.	7	УК-4.9 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3	Тестовые задания, ситуационное задание, эссе (доклад, сообщение)
5.	Тема 1.5. Обслуживание гостей в период проживания.	7	УК-4.9 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3	Тестовые задания, ситуационное задание, эссе (доклад, сообщение)
6.	Тема 1.6. Выезд гостя из гостиницы.	7	УК-4.9 3-1,2,3 У-1,2,3 В-1,2,3	Тестовые задания, ситуационное задание, эссе (доклад, сообщение) Контроль знаний по разделу (тест)

РАЗДЕЛ 2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)»

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.

Таблица 2.1.

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

Наименование Раздела/Темы	Вид задания						
	ПЗ			Всего за тему	КЗР	СР	ИЗ*
	УО*	ТЗ*	РЗ*				
P.1.T.1.1	7	2	2	11	10	2	2
P.1.T.1.2	7	2	2	11		2	2
P.1.T.1.3	7	2	2	11		2	2
P.1.T.1.4	7	2	2	11		2	2
P.1.T.1.5	7	2	2	11		2	2
P.1.T.1.6	7	2	2	11		2	2
Итого: 100б	42	12	12	66	10	12	12

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания (ситуационное задание, эссе (доклад, сообщение)*

ПЗ – практическое занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

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 практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка	Уровень соответствия устного ответа критериям
отлично	<p>Обучающийся</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) полно и аргументировано раскрывает содержание темы высказывания; 2) излагает материал связно и слитно, с использованием соответствующих лексико-грамматических и фонетических средств; 3) демонстрирует беглость речи близкую к естественной, без длительных пауз и повторов; 4) демонстрирует умения поддерживать контакт с аудиторией и собеседниками, быстро и правильно реагирует на

	<p>поставленные вопросы, умеет поддержать</p> <p>5) беседу, высказать своё мнение;</p> <p>6) допускает 1-2 лексические, грамматические или фонетические ошибки,</p>
хорошо	<p>Обучающийся</p> <p>1) достаточно полно и аргументировано раскрывает содержание темы высказывания;</p> <p>2) излагает материал связно и слитно, с использованием соответствующих лексико-грамматических и фонетических средств, допуская небольшие неточности, которые не влияют на содержание высказывания, не мешают его правильному восприятию;</p> <p>3) демонстрирует беглость речи близкую к естественной, в речи может наблюдаться некоторое количество пауз, связанных с поиском правильных средств выражения;</p> <p>4) демонстрирует умения поддерживать контакт с аудиторией и собеседниками, достаточно быстро и правильно реагирует на поставленные вопросы, умеет поддержать беседу, высказать своё мнение;</p> <p>5) допускает 3-5 лексических, грамматических или фонетических ошибок;</p>
удовлетворительно	<p>Обучающийся</p> <p>1) неполно раскрывает содержание темы высказывания;</p> <p>2) излагает материал недостаточно связно и последовательно, знания терминологии не достаточны для раскрытия темы, а также обучаемому не хватает лексических, грамматических и фонетических средств для осуществления полноценного высказывания;</p> <p>3) речь замедленная, обучающийся делает достаточное количество пауз для поиска необходимых слов и выражений;</p> <p>4) демонстрирует недостаточные умения поддерживать контакт с аудиторией и собеседниками, достаточно медленно реагирует на поставленные вопросы, испытывает затруднения в ответах на некоторые из них, с трудом поддерживает беседу, высказывает своё мнение;</p> <p>5) допускает более 6-9 лексических, грамматических или фонетических ошибок;</p>
Неудовлетворительно	<p>Обучающийся</p> <p>1) не раскрывает содержание темы высказывания;</p> <p>2) излагает материал несвязно и непоследовательно, не владеет соответствующей терминологией, а также достаточными лексическими, грамматическими и фонетическими средствами для осуществления высказывания;</p> <p>3) речь замедленная, невнятная, изобилует длительными паузами и повторами;</p> <p>4) не умеет поддерживать контакт с аудиторией и собеседниками, медленно или совсем не реагирует на поставленные вопросы, не умеет поддерживать беседу и высказывает высказывает своё мнение;</p>

	5) допускает более 10 лексических, грамматических или фонетических ошибок.
--	--

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
Раздел 1 Гостиница и ее функции: обслуживание гостей	
Тема 1.1. Организация гостиницы. Службы отеля. Персонал.	<p>Qu'est-ce qu'un «hôtel»? Quelle est la fonction d'un hôtel?</p> <p>Comment sont classés les hôtels de tourisme?</p> <p>En quoi la différence entre les hôtels et les motels consiste-t-elle?</p> <p>Est-ce que le terme «hôtel» a les mêmes significations partout dans le monde?</p> <p>Quels termes français ont le mot «hôtel»? S'agit-il des types des hôtels?</p> <p>Comment peut – être une chambre d' hôtel?</p> <p>Pourquoi n'y a t-il pas de chambre n°13 dans certains hôtels? d'étage n°13?</p> <p>Comment s'appelle le personnel d'un hôtel?</p>
Тема 1.2. Основные этапы обслуживания. Типы бронирования.	<p>Comment peut-on réserver une chambre dans une hôtel?</p> <p>Comment on peut réserver une chambre à la réception?</p> <p>Comment peut-on réserver une chambre par téléphone?</p> <p>Comment on réserve des chambres par Internet? C'est difficile?</p> <p>Peut-on réserver une chambre d'hôtel sous un faux nom?</p> <p>La réservation est-elle sécurisée et l'annulation est-elle facile?</p>
Тема 1.3. Прием и размещение гостей в гостинице.	<p>Quels sont les étapes de l'accueil client en hôtellerie?</p> <p>Quelle est la réglementation sur l'arrivée dans un hôtel?</p> <p>Comment faire la description d'un hôtel?</p> <p>Quel est l'organigramme d'un hôtel?</p> <p>Comment enregistrer un client dans un hôtel?</p> <p>Qui accueille à l'hôtel?</p> <p>Qu'est-ce qu'un concierge d'hôtel exactement?</p> <p>Quelles sont les attentes du client en hôtellerie haut de gamme?</p>
Тема 1.4. Услуги гостиничного бизнеса и службы.	<p>Quelles sont les règles à respecter lors d'un séjour à l'hôtel?</p> <p>Quel est le service principal offert par les hôtels?</p> <p>Quels sont les services hôteliers les plus répandus?</p> <p>Qu'est-ce que le terme «hôtel touristique» signifie étymologiquement?</p> <p>Quelle est la différence entre les hôtels français et russe?</p>
Тема 1.5. Обслуживание гостей в период проживания.	<p>Service hôtelier: quels sont les services d'un hôtel?</p> <p>Quels sont les types de services hôteliers?</p> <p>Un hôtel peut-il refuser un client?</p> <p>Pourquoi le service de restauration est important dans un hôtel?</p> <p>Quels sont les services hôteliers de luxe?</p> <p>Que faire en cas de vol dans ma chambre d'hôtel?</p> <p>Qui est responsable en cas de vol dans votre chambre d'hôtel?</p>
Тема 1.6. Выезд гостя из гостиницы.	<p>Quelle est la réglementation pour quitter un hôtel?</p> <p>À quel point les heures de départ de l'hôtel sont-elles strictes?</p> <p>Que dites-vous lorsque vous quittez un hôtel?</p> <p>Quelles sont les erreurs à éviter lors du départ d'un hôtel?</p>

	<p>Les hôtels vous facturent-ils le non-retour des cartes-clés?</p> <p>Que se passe-t-il si vous séjournez dans un hôtel après l'heure de départ?</p> <p>Obtenez-vous de l'argent si vous quittez tôt un hôtel?</p> <p>Comment quitter votre chambre d'hôtel?</p> <p>Si vous donnez un pourboire à la réception de l'hôtel?</p>
--	---

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины может проводиться тестирование (контроль знаний по разделу).

Критерии оценивания. Выполнение текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Критерии оценивания, как и количество баллов за каждое выполненное задание, зависят от типа тестовых заданий и оговариваются каждый раз в тестовых заданиях отдельно.

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 «Туризм и гостиничная деятельность (второй иностранный язык)».

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1. Remettez dans le bon ordre:

- Hôtel Mercure, bonjour. - Oui, monsieur, pour combien de personnes? - Je vous en prie, monsieur. Au revoir, et bonne journée. - 99 par nuit, le petit déjeuner est compris. - Je vais réserver cette chambre, alors. - Les enfants ont quel âge? - Pour quatre personnes, deux adultes et deux enfants. - Le garçon a 9 ans et la fille a 13 ans. - Bonjour, je voudrais réserver une chambre pour le week-end prochain. - La chambre pour deux nuit, donc, ça fera 198 euros. Soixante euros sont à payer jusqu'à après-demain, le reste, vous le paierez le jour de l'arrivée. - Très bien. Ça fait combien? - Vous arrivez quand, monsieur? - Bien, voyons. Nous pourrions vous proposer une chambre à un grand lit et des lits-jumeaux. - Nous arrivons samedi matin et nous resterons jusqu'à lundi matin. - Bien, ça me convient. Merci, madame. - Au revoir!

2. Complétez le dialogue. Jouez le rôle du client:

- Bonjour, mademoiselle (monsieur)! - ... - Pour combien de personnes? - ... - Quand envisagez-vous d'arriver? - ... - Un instant, s'il vous plaît. Oui, nous avons une chambre disponible. - ... - Non, il y a une douche. - ... - Oui, le petit déjeuner est compris. La chambre coûtera 81 euros par nuit. - ... - La chambre sera à quel nom? - ... - Vous pouvez épeler, s'il vous plaît? - ... - Merci, c'est noté.

3. Complétez le dialogue. Jouez le rôle du réceptionnaire:

- ... - Bonjour, je voudrais réserver une chambre à partir du 12 juillet pour une semaine. - ... - Pour une personne. - ... - Y a-t-il une douche ou une salle de bains? - ... - Est-ce qu'il y a l'accès à l'Internet? une gym? - ... - D'accord, je crois que ça me convient. La chambre coûte combien? - ... - Le petit déjeuner est compris? - ... - Est-ce qu'il y a un bar à l'hôtel? - ... - Bien, je vais réserver cette chambre. - ... - Vous acceptez les cartes bleues? - ... - Merci, monsieur (madame / mademoiselle) - ...

4. Lisez et choisissez dans le menu déroulant le métier qui correspond à la description qu'en donne le texte

Les métiers du hall

Véritable bataillon placé sous l'autorité du concierge, le personnel du hall est chargé de rendre au client les services les plus variés: garer les voitures, ouvrir les portes, appeler les taxis, l'ascenseur
.....

Des petits métiers

Le _____ est le coursier, le «messenger» du hall. C'est un emploi ne demandant aucun diplôme, mais une bonne présentation, un certain dynamisme et de la débrouillardise. Les mêmes qualités sont demandées au _____ chargé de toutes les courses à l'extérieur pour les clients: un emploi réservé souvent à d'anciens grooms gravissant un échelon dans la profession. Aucune qualification n'est requise, mais la pratique de l'anglais est souhaitable. Pour celui qui manquera d' _____ nécessaire dans le maniement des langues, d'autres petits métiers restent possibles: _____ (ouvrir les portes, appeler les taxis) _____ (garer les voitures, les conduire au garage) _____ (porter les bagages et faire visiter les chambres) _____ (actionner les ascenseurs).

Voituriers, bagagistes et chasseurs gagnent bien leur vie, grâce aux pourboires souvent conséquents qui s'ajoutent à leur salaire.

5. Complétez les phrases suivantes avec les mots donnés: *conseille, demande, présente, se tient, surveille, fait, assure, est chargé de, informe, prend, prend en charge, nettoie, sert, effectue, s'occupe, souhaite*

1. Le garçon _____ les commandes, _____ les boissons et les plats, encaisse.
2. Le concierge d'hôtel _____ l'accueil de la clientèle, lui _____ la bienvenue et l' _____ sur les conditions de son séjour.
3. Dans un bon restaurant, le sommelier _____ la carte des vins aux clients et les _____ sur les mieux appropriés aux menus commandés.
4. Le réceptionniste aide les clients mais il _____ aussi des réservations.
5. Dans un restaurant, le maître d'hôtel _____ l'accueil et du service.
6. Une gouvernante _____ la propreté d'un hôtel mais _____ en contact avec les clients.
7. C'est la femme de chambre qui _____ les chambres et les couloirs d'étages.
8. Le bagagiste _____ dans le hall à l'arrivée du client. Il _____ les bagages. Puis il accompagne le client au bureau de réception, attend la désignation de la chambre et prend la clé à la conciergerie.
9. Le chasseur _____ des courses et démarches à l'extérieur de l'hôtel: achats, courriers à expédier, démarches bancaires, réservations de places d'avion, de train, de théâtre, etc.
10. En plus de sa fonction d'accueil et d'information, le réceptionniste _____ des tâches administratives: la gestion, les réservations et l'enregistrement des arrivées et des départs.

2.3 Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий

Оценка	Правильность (ошибочность) решения
«Отлично»	Обучающийся 1) полно и аргументировано раскрывает содержание темы высказывания; 2) излагает материал связно и слитно, с использованием соответствующих лексико-грамматических и фонетических средств; 3) демонстрирует беглость речи близкую к естественной, без длительных пауз и повторов; 4) демонстрирует умения поддерживать контакт с аудиторией и собеседниками, быстро и правильно реагирует на поставленные вопросы, умеет поддержать беседу, высказать свое мнение; 5) допускает 1-2 лексические, грамматические или фонетические ошибки,
«Хорошо»	Обучающийся

	<p>1) достаточно полно и аргументировано раскрывает содержание темы высказывания;</p> <p>2) излагает материал связно и слитно, с использованием соответствующих лексико-грамматических и фонетических средств, допуская небольшие неточности, которые не влияют на содержание высказывания, не мешают его правильному восприятию;</p> <p>3) демонстрирует беглость речи близкую к естественной, в речи может наблюдаться некоторое количество пауз, связанных с поиском правильных средств выражения;</p> <p>4) демонстрирует умения поддерживать контакт с аудиторией и собеседниками, достаточно быстро и правильно реагирует на поставленные вопросы, умеет поддержать беседу, высказать свое мнение;</p> <p>5) допускает 3-5 лексических, грамматических или фонетических ошибок;</p>
«Удовлетворительно»	<p>Обучающийся</p> <p>1) неполно раскрывает содержание темы высказывания;</p> <p>2) излагает материал недостаточно связно и последовательно, знания терминологии не достаточны для раскрытия темы, а также обучаемому не хватает лексических, грамматических и фонетических средств для осуществления полноценного высказывания;</p> <p>3) речь замедленная, обучаемый делает достаточное количество пауз для поиска необходимых слов и выражений;</p> <p>4) демонстрирует недостаточные умения поддерживать контакт с аудиторией и собеседниками, достаточно медленно реагирует на поставленные вопросы, испытывает затруднения в ответах на некоторые из них, с трудом поддерживает беседу, высказывает свое мнение;</p> <p>5) допускает более 6-9 лексических, грамматических или фонетических ошибок;</p>
«Неудовлетворительно»	<p>Обучающийся</p> <p>1) не раскрывает содержание темы высказывания;</p> <p>2) излагает материал несвязно и непоследовательно, не владеет соответствующей терминологией, а также достаточными лексическими, грамматическими и фонетическими средствами для осуществления высказывания;</p> <p>3) речь замедленная, невнятная, изобилует длительными паузами и повторами;</p> <p>4) не умеет поддерживать контакт с аудиторией и собеседниками, медленно или совсем не реагирует на поставленные вопросы, не умеет поддерживать беседу и высказать высказывает свое мнение;</p> <p>5) допускает более 10 лексических, грамматических или фонетических ошибок.</p>

* Представлено в таблице 2.1.

ТИПОВЫЕ СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Situation à développer: Votre ami vous demande de l'aider à réserver une chambre dans un hôtel à Lyon. Choisissez pour lui un hôtel et décrivez-le (catégorie, adresse, confort etc). Jouez une scène au téléphone pour réserver une chambre.

Situation à développer: Vous travaillez dans l'hôtel Donbass Palace. Un touriste français s'adresse à vous pour réserver une chambre pour un court séjour à Donetsk. Répondez à ses questions, donnez-lui autant de détails que possible.

Situation à développer: Vous venez d'arriver à l'hôtel en France ou dans un autre pays francophone. Assurez-vous de bien comprendre les questions du/de la réceptionniste grâce aux traductions des phrases suivantes pour répondre correctement et passer une bonne nuit dans l'établissement.

Situation à développer: Un client arrive à Paris à la gare d'Austerlitz. Expliquez-lui comment parvenir à l'hôtel Lecourbe. Utilisez s'il est nécessaire les expressions suivantes: Prenez le métro, ligne ... direction... / Faites la correspondance à la station ... / Descendez à la station.../ Allez (continuez) tout droit / Prenez la première (deuxième etc) rue à droite (à gauche) / Tournez à droite (à gauche) / Vous verrez l'hôtel à votre droite (gauche) / L'hôtel sera droit devant vous.

Situation à développer: Vous êtes en voyage en France et vous désirez passer deux nuits à l'hôtel Regina. Vous arrivez à la réception et vous parlez avec le/la réceptionniste. Vous demandez des informations puis vous réservez. Les informations suivantes sont nécessaires:

- les dates et le nombre de nuits;
- le nombre de personnes;
- le prix de la chambre;
- le confort de la chambre;
- les services de l'hôtel.

Rôle B : le/ la réceptionniste

Vous travaillez à l'accueil de l'hôtel Regina comme réceptionniste et un/e client/e vous demande des renseignements sur votre hôtel. Vous répondez à ses questions puis vous complétez la fiche de réservation.

Situation à développer: Vous voulez réserver une chambre pour deux personnes avec douche. Le réceptionniste de l'hôtel à qui vous vous adressez, vous dit que c'est possible. Vous demandez le prix, vous dites que vous êtes d'accord, vous prenez votre clé et le réceptionniste vous explique où se trouve votre chambre.

Un jeune homme entre dans le bureau de l'hôtel où il est reçu par Mme Mercier, la patronne.

- Le client: Bonjour, Madame, avez-vous une chambre libre?
 - Mme Mercier: Oui, Monsieur, j'en ai une au quatrième étage qui donne sur la cour et une autre au premier qui donne sur la rue. Voudriez – vous les voir?
- (Imaginez la suite de cette conversation).

2.4. Рекомендации по оцениванию дискуссионных тем

Максимальное количество баллов (государственная оценка)*	Критерии
отлично	Обучающийся: -способен вести беседу по предложенной тематике (диалогическое и монологическое высказывания) в нормальном темпе;

	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует широкий словарный запас, эффективный выбор и использование слова / идиомы, владение формой слова, соответствующий регистр; использует сложные грамматические конструкции; -эффективно взаимодействует с экзаменатором и/или партнером; -дает точные исчерпывающие ответы на все вопросы; -умело справляется с непредсказуемыми ситуациями; - проявляет инициативу; обосновывает свою мысль; - осуществляет связные монологические высказывания; - раскрывает тему полностью и надлежащим образом, приводит примеры и факты; -любое колебание в речи связано с содержанием, а не с поиском слов или грамматики.
хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способен вести беседу по предложенной тематике (диалогическое и/ли монологическое высказывание) в нормальном темпе; - имеет достаточный диапазон словарного запаса, делает несущественные ошибки в выборе формы слова/идиомы, имеет незначительные проблемы в выборе сложных конструкций, делает несколько ошибок в выборе времени, числа, порядка слов / функции, артиклей, местоимений, предлогов, допускает небольшое количество ошибок в орфографии, пунктуации, капитализации; -в основном высказывание отвечает заданию; -обучающийся понимает экзаменатора и партнера и дает правильные ответы на большинство вопросов; -в целом умеет справляться с непредсказуемыми ситуациями; - дает распространенные ответы и проявляет инициативу; - проявляет минимальные колебания в речи.
удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> -понимает экзаменатора и партнера и дает правильные ответы; -выполняет простые задачи, но испытывает затруднения с более сложными задачами, недостаточно широко развивает свою мысль; -показывает ограниченный диапазон словарного запаса, делает частые ошибки в выборе формы слова / идиомы, использовании, значениях, имеет серьезные проблемы с простыми / сложными конструкциями, -проявляет частые колебания, произношение затрудняет общение; - темп речи замедлен.
неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> -не способен высказываться в устной форме; - не может раскрыть содержание задания, не понимает собеседника; - имеет ограниченный диапазон словарного запаса, делает частые ошибки в выборе формы слова / идиомы, использовании, практически не показывает знания правил построения предложений.

* Представлено в таблице 2.1.

ТЕМЫ ДИСКУССИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Контролируемые темы учебной дисциплины	Темы для дискуссии
Тема 1.1. Организация гостиницы. Службы отеля. Персонал.	Hôtel. Gestion de l'hôtel. Les types d'hôtels et leur classification. Différents types de gestion dans le secteur hôtelier. Gestion du personnel.
Тема 1.2. Основные этапы обслуживания. Типы бронирования	Différents types d'hébergement dans l'industrie hôtelière. Gestion de la relation client au téléphone / par Internet à la réservation. Les types de chambres d'hôtel.
Тема 1.3. Прием и размещение гостей в гостинице.	Services d'accueil et d'hébergement à l'hôtel. Arrivée à l'hôtel. Chambre d'hôtel. Accueil en Hôtellerie de luxe.
Тема 1.4. Услуги гостиничного бизнеса и службы.	Des services d'hôtel. Les dernières tendances hôtelières. Gestion des services d'hébergement et de restauration. La signification des différents types d'hôtels.
Тема 1.5. Обслуживание гостей в период проживания.	L'importance du service à la clientèle en hôtellerie. Emplois service à la clientèle. Différents types de clients de l'hôtel. Gestion des réclamations.
Тема 1.6. Выезд гостя из гостиницы.	Départ de l'hôtel (check out) règlement intérieur et conditions. Les droits à l'hôtel: loi et réglementation. Hôtel avec départ tardif. Préparatifs de départ de l'hôtel.

2.5. Рекомендации по оцениванию эссе (докладов, сообщений).

Максимальное количество баллов*	Критерии
отлично	<p>Обучающийся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) полно и аргументировано раскрывает содержание темы высказывания; 2) излагает материал связно и слитно, с использованием соответствующих лексико-грамматических и фонетических средств; 3) письменное высказывание имеет вступление, основную часть и заключение, каждая часть из которых логически оправдана и имеет соответствующий объем; 4) допускает 1-2 лексические, грамматические или стилистические ошибки, которые не влияют на содержание высказывания; 5) объем высказывания полностью соответствует требованиям.

хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) достаточно полно и аргументировано раскрывает содержание темы высказывания; 2) излагает материал связно и слитно, с использованием соответствующих лексико- грамматических и фонетических средств, допуская небольшие неточности, которые не влияют на содержание высказывания, не мешают его правильному восприятию; 3) письменное высказывание имеет вступление, основную часть и заключение, каждая часть из которых в целом логически оправдана логически оправдана и имеет соответствующий объем; 4) допускает 3-5 лексических, грамматических или стилистических ошибок; 5) объем высказывания в основном соответствует требованиям.
удовлетворительно	<p>Обучающийся</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) неполно раскрывает содержание темы высказывания; 2) излагает материал недостаточно связно и последовательно, знания терминологии не достаточны для раскрытия темы, а также обучаемому не хватает лексических, грамматических и стилистических средств для осуществления полноценного высказывания; 3) письменное высказывание имеет вступление, основную часть и заключение, однако одна из частей слишком краткая/длинная, не связана с остальными частями, не соответствует своему назначению; 4) допускает более 6-9 лексических, грамматических или фонетических ошибок; 5) объем высказывания не соответствует требованиям (превышает установленный объем или, наоборот, имеет меньший объем).
Неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) не раскрывает содержание темы высказывания; 2) излагает материал несвязно и непоследовательно, не владеет соответствующей терминологией, а также достаточными лексическими, грамматическими и стилистическими средствами для осуществления высказывания; 3) не придерживается структуры письменного высказывания; 4) допускает более 10 лексических, грамматических или стилистических ошибок; 5) объем высказывания не соответствует требованиям (превышает установленный объем или, наоборот, имеет меньший объем).

* Представлено в таблице 2.1.

ТЕМЫ ЭССЕ (ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Контролируемые темы учебной дисциплины	Эссе (доклады, сообщения)
--	---------------------------

Тема 1.1. Организация гостиницы. Службы отеля. Персонал.	Hôtel. Gestion de l'hôtel. Les types d'hôtels et leur classification. Différents types de gestion dans le secteur hôtelier. Gestion du personnel.
Тема 1.2. Основные этапы обслуживания. Типы бронирования	Différents types d'hébergement dans l'industrie hôtelière. Gestion de la relation client au téléphone / par Internet à la réservation. Les types de chambres d'hôtel
Тема 1.3. Прием и размещение гостей в гостинице.	Services d'accueil et d'hébergement à l'hôtel. Arrivée à l'hôtel. Chambre d'hôtel. Accueil en Hôtellerie de luxe.
Тема 1.4. Услуги гостиничного бизнеса и службы.	Des services d'hôtel. Les dernières tendances hôtelières. Gestion des services d'hébergement et de restauration. Accueil en Hôtellerie de luxe.
Тема 1.5. Обслуживание гостей в период проживания.	L'importance du service à la clientèle en hôtellerie. Emplois service à la clientèle. Différents types de clients de l'hôtel. Gestion des réclamations.
Тема 1.6. Выезд гостя из гостиницы.	Départ de l'hôtel (check out) règlement intérieur et conditions. Les droits à l'hôtel: loi et réglementation. Hôtel avec départ tardif. Préparatifs de départ de l'hôtel.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ

<i>№ n/n</i>	<i>Вопросы к зачёту</i>	<i>Индекс оцениваемой компетенции или её элементов</i>
Раздел 1 Гостиница и ее функции: обслуживание гостей		
Тема 1.1. Организация гостиницы. Службы отеля. Персонал.	Qu'est-ce qu'un «hôtel»? Quelle est la fonction d'un hôtel? Comment sont classés les hôtels de tourisme? En quoi la différence entre les hôtels et les motels consiste-t-elle? Est-ce que le terme «hôtel» a les mêmes significations partout dans le monde? Quels termes français ont le mot «hôtel»? S'agit-il des types des hôtels? Comment peut – être une chambre d' hôtel? Pourquoi n'y a t-il pas de chambre n°13 dans certains hôtels? d'étage n°13? Comment s'appelle le personnel d'un hôtel?	ПК-2.2 ПК-2.4

Тема 1.2. Основные этапы обслуживания. Типы бронирования.	<p>Comment peut-on réserver une chambre dans une hôtel?</p> <p>Comment on peut réserver une chambre à la réception?</p> <p>Comment peut-on réserver une chambre par téléphone?</p> <p>Comment on réserve des chambres par Internet? C'est difficile?</p> <p>Peut-on réserver une chambre d'hôtel sous un faux nom?</p> <p>La réservation est-elle sécurisée et l'annulation est-elle facile?</p>	ПК-2.2 ПК-2.4
Тема 1.3. Прием и размещение гостей в гостинице.	<p>Quels sont les étapes de l'accueil client en hôtellerie?</p> <p>Quelle est la réglementation sur l'arrivée dans un hôtel?</p> <p>Comment faire la description d'un hôtel?</p> <p>Quel est l'organigramme d'un hôtel?</p> <p>Comment enregistrer un client dans un hôtel?</p> <p>Qui accueille à l'hôtel?</p> <p>Qu'est-ce qu'un concierge d'hôtel exactement?</p> <p>Quelles sont les attentes du client en hôtellerie haut de gamme?</p>	ПК-2.2 ПК-2.4
Тема 1.4. Услуги гостиничного бизнеса и службы.	<p>Quelles sont les règles à respecter lors d'un séjour à l'hôtel?</p> <p>Quel est le service principal offert par les hôtels?</p> <p>Quels sont les services hôteliers les plus répandus?</p> <p>Qu'est-ce que le terme «hôtel touristique» signifie étymologiquement?</p> <p>Quelle est la différence entre les hôtels français et russe?</p>	ПК-2.2 ПК-2.4
Тема 1.5. Обслуживание гостей в период проживания.	<p>Service hôtelier : quels sont les services d'un hôtel?</p> <p>Quels sont les types de services hôteliers?</p> <p>Un hôtel peut-il refuser un client?</p> <p>Pourquoi le service de restauration est important dans un hôtel?</p> <p>Quels sont les services hôteliers de luxe?</p> <p>Que faire en cas de vol dans ma chambre d'hôtel?</p> <p>Qui est responsable en cas de vol dans votre chambre d'hôtel?</p>	ПК-2.2 ПК-2.4
Тема 1.6. Выезд гостя из гостиницы.	<p>Quelle est la réglementation pour quitter un hôtel?</p> <p>À quel point les heures de départ de l'hôtel sont-elles strictes?</p> <p>Que dites-vous lorsque vous quittez un hôtel?</p> <p>Quelles sont les erreurs à éviter lors du départ d'un hôtel?</p> <p>Les hôtels vous facturent-ils le non-retour des cartes-clés?</p> <p>Que se passe-t-il si vous séjournez dans un hôtel après l'heure de départ?</p> <p>Obtenez-vous de l'argent si vous quittez tôt un hôtel?</p>	ПК-2.2 ПК-2.4

	Comment quitter votre chambre d'hôtel? Si vous donnez un pourboire à la réception de l'hôtel?	
--	--	--

ОБРАЗЦЫ ТЕСТОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ НА ЗАЧЕТЕ

1. Lisez le texte et choisissez la réponse vrai ou faux:

Le concierge – un poste clé

Dans les palaces, le concierge est la première personne que rencontre le client. Le revers de saboutonnière est souvent orné de deux clés d'or, emblème de la profession.

Si le chef de réception s'occupe d'informer les clients sur toutes les questions relatives au fonctionnement interne de l'hôtel, c'est au concierge de les renseigner sur les possibilités extérieures: le client fait appel à lui pour résoudre tous les petits problèmes de sa vie de vacancier: louer un bateau, une voiture, acheter un bijou, des fleurs, prendre un rendez-vous chez un médecin spécialiste ... «du timbre poste à la location du boeing 747».

De plus, le concierge devra être capable de donner tous ces conseils ou renseignements dans la langue du client. Il lui faut donc connaître plusieurs langues étrangères et parler couramment au moins l'anglais.

Le concierge occupe également une position hiérarchique d'encadrement: il est responsable de l'ensemble du personnel du hall (grooms, voituriers, bagagistes, etc.) et des employés de la loge elle-même (c'est-à-dire le comptoir d'accueil qui se trouve dans le hall): assistant concierge, second concierge, etc. Le chef concierge du Carlton à Bangkok par exemple a ainsi une trentaine de personnes sous ses ordres en basse saison, dix de plus en été.

C'est un métier qui, outre les langues étrangères, demande une bonne culture générale (niveau baccalauréat souhaité), et la «conciergerie» est un métier relationnel, où il faut être très motivé, toujours à l'écoute du client, à la fois son homme de confiance et son confident: la discrétion est la qualité première du concierge, mais il doit avoir une bonne mémoire et être physionomiste. Jusqu'à présent, le métier s'apprenait sur le tas, mais une école privée vient de se créer. Il n'en reste pas moins que l'expérience compte beaucoup, chaque hôtel ayant sa clientèle spécifique, et chaque région ses ressources locales qu'il faut apprendre à connaître.

Rappelons enfin que la profession a toujours été exclusivement masculine; mais 4 femmes concierges sont sorties récemment de la nouvelle école.

Vérifiez si le contenu des phrases correspond au texte

	vrai	faux
1. Le concierge est un métier de moindre importance dans un hôtel.		
2. Le patron d'un hôtel embauche un concierge sans exiger d'études.		
3. Le caractère principal d'un concierge est d'être fort et de parler beaucoup.		
4. Le concierge doit savoir rendre des services aux clients.		
5. Le concierge est seulement un métier masculin.		
6. Le concierge est toujours souriant et dynamique.		
7. Le concierge sait parler plusieurs langues étrangères.		
8. Le métier d'un concierge ne demande pas d'intelligence.		

2. Un client écrit une lettre au directeur de l'hôtel de la Paix pour se plaindre de la mauvaise qualité du service. Les phrases de son courrier sont dans le désordre. Remettez-les en ordre:

1. Je suis au regret de vous dire que je ne reviendrai sans doute jamais dans les hôtels de votre chaîne.
2. J'aimerais vous faire part de mon mécontentement quant au séjour que j'ai effectué dans votre hôtel. En effet, le service laisse à désirer. Si l'accueil à la réception était sympathique, j'ai été extrêmement surpris par le manque de respect manifesté par le personnel envers les clients de l'établissement.
3. Phitsanulok, le 22 mai 2003
4. Ayant régulièrement à organiser des voyages à Phitsanulok, j'ai eu l'occasion de séjourner dans votre hôtel entre les 12 et 15 avril dernier. Je vous écris tardivement car mes déplacements ne m'ont pas permis de le faire plus tôt.
5. Monsieur le Directeur HOTEL DE LA PAIX 441, rue Boromtrailoknarth 65000 Phitsanulok
6. Chaque matin, j'ai été réveillé très tôt – aux environs de 7 heures! – par le bruit d'un aspirateur et les voix fortes des femmes de ménage qui nettoyaient le couloir. Par ailleurs, le service du petit-déjeuner en chambre a été déplorable: il manquait toujours quelque chose. De plus, les visites dans les chambres incessantes: changement des draps, contrôle du mini-bar, débarrassage du plateau du petit déjeuner et j'en passe! Quand j'ai voulu ensuite prendre un café dans la salle du petit-déjeuner au rez-de-chaussée, l'accueil était inexistant et je n'ai pas pu prendre commande!
7. Agence de Voyages "Suksabai" 56, Rue Bandon Ampheur Muang 98000 Suratthani TEL: 077-273874-5 FAX: 077-273876
8. Monsieur Dubois
9. Monsieur,
10. Veuillez croire, Monsieur, en expression de mes meilleures salutations.

3. Choisissez la meilleure réponse:

1. "Je tiens les cordons de la bourse, vérifie toutes les dépenses, tiens les stocks à jour, organise l'approvisionnement des services en fournitures souhaitées, depuis les draps jusqu'aux produits d'entretiens."
a) réceptionniste
b) économe
c) maître d'hôtel
d) gouvernante
2. "Je suis chargé d'assurer que tout soit propre dans les chambres et dans les couloirs de mon étage. Lorsque les clients quittent une chambre, il faut tout nettoyer, refaire les lits, ranger ..."
a) directeur d'hôtel
b) économe
c) maître d'hôtel
d) employé d'étage
3. "S'il n'y a pas de réceptionniste, c'est moi qui reçoit les clients. Ma mission consiste surtout à les aider, à les renseigner, à m'occuper d'eux. Je sais tout sur l'hôtel et sur la ville, et je suis très discret."
a) directeur d'hôtel
b) économe
c) concierge
d) employé d'étage
4. " Draps, serviettes, rideaux, tout cela doit être impeccable et je m'y occupe."
a) lingère
b) économe

- c) concierge
- d) employé d'étage

5. " C'est moi qui décide des services qui seront proposés aux clients, en fonction du type d'établissement dont je suis responsable. J'organise et contrôle le fonctionnement de l'hôtel. Je mets tout en oeuvre pour réaliser les objectifs commerciaux qui ont été déterminés. Quelquefois, je m'occupe aussi de la vente aux clients."

- a) maître d'hôtel
- b) économiste
- c) directeur d'hôtel
- d) employé d'étage

6 " S'il n'y a pas de concierge dans l'hôtel, j'accueille le client, lui donne les clés, lui fournis des renseignements, lui présente sa note, etc."

- a) maître d'hôtel
- b) réceptionniste
- c) directeur d'hôtel
- d) employé d'étage

7. " J'ai l'entière responsabilité de toutes les chambres de l'hôtel: linge, propreté, fleurs, etc... Je suis en contact avec les clients, surtout ceux qui ne sont pas satisfaits! Je fais souvent le point avec la direction, pour assurer les meilleures prestations possibles."

- a) maître d'hôtel
- b) employé d'étage
- c) directeur d'hôtel
- d) gouvernante

8 " On m'appelle aussi "chasseur". Les clients ont besoin de quelque chose? je suis à leur disposition et, dans certains cas, je fais des courses pour eux."

- a) employé du hall
- b) employé d'étage
- c) directeur d'hôtel
- d) gouvernante

9 " J'accueille les clients, leur désigne une table, leur conseille un menu, et veille à ce que le service soit efficace."

- a) employé du hall
- b) maître d'hôtel
- c) directeur d'hôtel
- d) gouvernante

10. " Que désirez-vous? Une bière? Un café? En terrasse? Au comptoir? Vous préférez une blonde ou une brune? On m'appelle aussi "Garçon!"

- a) employé du hall
- b) concierge
- c) barman
- d) gouvernante