

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

**РАССМОТРЕНО**

методической комиссией  
протокол № 10 от 10.06.2026 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор КГАБПОУ «ККОТиП»  
\_\_\_\_\_/Н. В. Журова/  
Приказ № 01-55-1п от 29.06.2026 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ОП.07 Иностранный язык (второй)**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 439164ECC03A3D5CF8A6924859ABCB93  
Владелец: Журова Наталья Валерьевна  
Действителен: с 12.12.2025 до 07.03.2027

Красноярск, 2026

## СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. Паспорт фонда оценочных средств
  - 1.1 Общие положения
2. Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины
3. Результаты освоения дисциплины
  - 3.1 Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания
  - 3.2 Общие компетенции
  - 3.3 Основные показатели оценки результатов
4. Оценка освоения курса учебной дисциплины
  - 4.1. Задания для текущего контроля освоения учебной дисциплины
  - 4.2. Задания для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (контрольно-измерительные материалы) предназначены для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.07 Иностранный язык (второй) (немецкий) основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Контрольно-измерительные материалы предназначены для промежуточного контроля оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.07 Иностранный язык (второй) (немецкий).

Входящий контроль не проводится, так как обучающиеся начинают изучение немецкого языка с нулевого уровня (абсолютные начинающие). На первых пяти занятиях применяется формирующее оценивание, направленное на снятие языкового барьера, психологический комфорт и мотивацию.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

Дифференцированный зачет оценивается по пятибалльной шкале оценок.

## 2. Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины

Таблица 1

| Контролируемые темы (разделы) учебной дисциплины                                                            | Форма контроля и оценивания                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Раздел 1. Введение. Основы межкультурной коммуникации и базовая лексика (Темы 1.1–1.4)                      | Устные опросы, диалоги в парах, ролевые игры «Знакомство с туристом», «В ресторане», «В супермаркете», лексические диктанты, грамматические упражнения, контрольный диалог по разделу 1                                                               |
| Раздел 2. Профессиональная лексика и коммуникативные навыки в сфере туризма и гостеприимства (Темы 2.1–2.4) | Устные опросы, составление монологов «Мой рабочий день», ролевые игры «Как добраться до...?», «Заказ блюд», «В магазине сувениров», «Возврат товара», перевод меню, комплексная ролевая игра «Шопинг»                                                 |
| Раздел 3. Профессиональная коммуникация в сфере туристических услуг, гастрономии и культуры (Темы 3.1–3.3)  | Устные опросы, диалоги в туристическом инфоцентре, ролевая игра «Проведение экскурсии», перевод кулинарных рецептов, мини-презентации «Праздники в Германии», составление праздничного меню                                                           |
| Раздел 4. Профессиональная коммуникация в деловой среде и организация мероприятий (Темы 4.1–4.5)            | Устные опросы, ролевые игры «Прием звонка в ресторане», «Собеседование», «Обсуждение деталей банкета», «Разговор с недовольным гостем», написание деловых e-mail, резюме, писем-извинений, разбор профессиональных кейсов, решение комплексных кейсов |
|                                                                                                             | <b>Дифференцированный зачет</b>                                                                                                                                                                                                                       |

## 3. Результаты освоения дисциплины

### 3.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки результатов освоения умений и знаний по учебной дисциплине ОП.07 Иностранный язык (второй) осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Таблица 2

| Профессиональные компетенции                                                                                | Показатели оценки результата                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства             | Составление планов работы на немецком языке; формулирование задач и инструкций для персонала; ведение документации на иностранном языке |
| ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства          | Отдача распоряжений и инструкций на немецком языке; организация коммуникации в команде; проведение инструктажей на иностранном языке    |
| ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства | Ведение переговоров с персоналом на немецком языке; предоставление обратной связи и оценки работы; составление отчетов о деятельности   |
| ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги                                       | Объяснение условий оплаты на немецком языке; работа с финансовыми документами; ведение диалогов о расчетах и платежах                   |
| ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей                                              | Встреча и регистрация гостей на немецком языке; заполнение регистрационных карт и анкет; консультирование гостей по услугам             |
| ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг                               | Ведение телефонных переговоров о бронировании; ответы на запросы по e-mail на немецком языке; подтверждение и изменение бронирований    |

### 3.2. Общие компетенции

В результате текущего контроля и оценки результатов освоения умений и знаний по учебной дисциплине ОП.07 Иностранный язык (второй) (немецкий) осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций

Таблица 3

| Общие компетенции                                                                                                                                                 | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Знание различных информационных источников и правил поиска информации; умение найти необходимую информацию на немецком языке и правильно её интерпретировать; умение работать с источниками профессиональной информации на немецком языке        |
| ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                              | Построение правильных предложений в пределах изученных тем; поддержание беседы на немецком языке на профессиональную тему; освоение новых лексических единиц и устойчивых выражений; соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста       | Осуществление межкультурной коммуникации; учет культурных особенностей при общении; перевод профессиональных текстов                                                                                                                             |
| ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                         | Понимание текстов, написанных на родном и немецком языках; применение в профессиональной деятельности инструкций на немецком языке; заполнение анкет, бланков, формуляров на немецком языке                                                      |

### 3.3. Основные показатели оценки результатов

Таблица 4

Перечень основных показателей оценки результатов знаний и умений, подлежащих входящему контролю и промежуточной аттестации

| Результаты обучения: умения, знания                                         | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УМЕНИЯ</b>                                                               |                                                                                                                                                                                                                   |
| вести диалог на изучаемом языке                                             | владение методикой ведения диалога на немецком языке; формулирование своего мнения и отношения к высказыванию собеседника; обращение за разъяснениями к собеседнику; соблюдение правил общения и речевого этикета |
| устно выступать с сообщениями                                               | установление связи устного высказывания с изученной тематикой; описание события; изложение фактов                                                                                                                 |
| понимать высказывания на изучаемом языке в различных ситуациях общения      | распознавание речевых оборотов; интерпретация значения слова на родном языке; соблюдение порядка слов в предложении                                                                                               |
| понимать основное содержание текстов                                        | выделение основных фактов в тексте; определение главной информации в тексте; раскрытие причинно-следственных связей                                                                                               |
| создавать различные жанры и типы письменных сообщений                       | описание явлений и событий; изложение фактов в письме личного и делового характера; заполнение различных видов анкет; сообщение сведений о себе в форме, принятой в немецкоязычных странах                        |
| понимать тексты, построенные на языковом материале                          | осознание основных идей и смысла текста; осуществление необходимых выводов по тексту                                                                                                                              |
| понимать инструкции и нормативные документы по профессии на изучаемом языке | осознание смысла инструкции на изучаемом языке; интерпретация содержания инструкции на родном языке; перечисление нормативных документов на изучаемом языке                                                       |
| <b>ЗНАНИЯ</b>                                                               |                                                                                                                                                                                                                   |
| значения новых лексических единиц                                           | определение значения иностранных слов на родном языке; описание существенных черт объекта, обозначаемого лексической единицей                                                                                     |
| языкового материала и ситуации общения в рамках изученных тем               | определение значения языкового материала на родном языке; название единицы речевого этикета; определение ситуации общения                                                                                         |
| новых значений изученных глагольных форм                                    | определение видовременных форм глагола; перечисление средств и способов выражения модальности глагола                                                                                                             |
| лингвострановедческой и социокультурной информации                          | перечисление основных лингвострановедческих реалий; описание социокультурных явлений стран изучаемого языка; определение значения реалий на иностранном и на родном языке                                         |

### 4. Оценка освоения курса учебной дисциплины

| Наименование контроля    | Тема              | Форма контроля           |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Промежуточная аттестация | Все разделы (1–4) | Дифференцированный зачет |

## **Критерии оценивания выполнения итоговых заданий раздела 1**

Поскольку обучающиеся начинают изучение немецкого языка с нулевого уровня, на первых пяти занятиях применяется формирующее оценивание, направленное на снятие языкового барьера, психологический комфорт и мотивацию. Оценка выставляется преимущественно за старание, вовлеченность в учебный процесс и выполнение базовых действий.

Оценка «5» (отлично)

Студент активно включается в работу, не боится делать ошибки и не стесняется своего акцента.

Старается правильно произносить новые звуки и интонации, повторяет за преподавателем.

Выполняет все базовые задания в тетради (переписывает лексику, работает с транскрипцией).

Проявляет интерес к культуре и страноведческому материалу.

Оценка «4» (хорошо)

Студент работает в общем темпе группы, ведет конспект.

Пытается читать и переводить с опорой на русскую транскрипцию или словарь.

Допускает ошибки в произношении или при построении фраз, но легко исправляет их с первой подсказки преподавателя.

Участвует в мини-диалогах, читает реплики.

Оценка «3» (удовлетворительно)

Студент присутствует на занятии, аккуратно ведет конспект (переписывает материал с доски/раздатки).

Читает фразы с сильной опорой на русскую транскрипцию, допускает серьезные ошибки в произношении, но не отказывается от работы.

Участвует в минимальных диалогах или отвечает на простейшие вопросы только с прямой помощью преподавателя или партнера по парте.

Оценка «2» (неудовлетворительно)

Студент категорически отказывается выполнять любые действия (не читает, не пишет, не повторяет за преподавателем).

Нарушает дисциплину, отвлекает других или полностью игнорирует учебный процесс, несмотря на замечания.

Примечание: Оценка «2» на данном этапе не ставится за грамматические или лексические ошибки, только за полное отсутствие учебного усилия.

## **Итоговое занятие по разделу 1. Контрольный диалог.**

Это итоговая работа по всему первому разделу (темы 1.1–1.4). Студенты в парах разыгрывают комплексный диалог, который включает:

Приветствие гостя (тема 1.1).

Описание внешности и характера коллеги-официанта (тема 1.2).

Рассказ о продуктах и напитках (тема 1.3).

Прием заказа в ресторане (тема 1.4).

Пример комплексного диалога:

Администратор: Guten Abend! Willkommen in unserem Restaurant. Wie heißen Sie?

Гость: Guten Abend! Ich heiße Müller.

Администратор: Freut mich, Herr Müller. Ich bin Anna. ... Mein Kollege Max ist der Kellner. Er ist groß und schlank. Er ist sehr freundlich und höflich.

Kellner Max: Guten Abend, Herr Müller. Hier ist die Speisekarte. Wir haben Brot, Käse, Wurst, Fleisch und Fisch. Was möchten Sie trinken?

Гость: Ich hätte gern ein Mineralwasser und als Hauptgericht das Wiener Schnitzel.

Kellner: Sehr gern. Ich bringe es sofort.

## **Критерии оценивания выполнения итоговых заданий разделов 2-4**

Поскольку обучающиеся начинают изучение немецкого языка с абсолютного нуля, оценивание на начальном этапе смещено с «идеальной грамматики» на объем выполненной аудиторной работы, речевую активность, работу со словарем/транскрипцией и преодоление языкового барьера.

Оценка «5» (Отлично)

Аудиторная работа: Все задания (лексика, транскрипция, грамматические упражнения, мини-диалог) выполнены в тетради полностью, аккуратно и в срок.

Речевая активность: Студент не боится говорить вслух, активно участвует в фонетической разминке и ролевых играх. Старается воспроизводить специфические немецкие звуки.

Знание материала: Может воспроизвести 2-3 базовые фразы или клише по памяти, не подглядывая в тетрадь или доску.

Оценка «4» (Хорошо)

Аудиторная работа: Выполнена в полном объеме или с незначительными пробелами (например, не успел дописать 1-2 предложения из-за темпа работы в классе), записи аккуратные.

Речевая активность: Читает и переводит с опорой на русскую транскрипцию или словарь. Допускает ошибки в произношении, но легко исправляет их по первому замечанию преподавателя. В парной работе чаще читает реплики по бумажке, чем смотрит на партнера.

Знание материала: Понимает общий смысл прочитанного, но нуждается в небольшой подсказке при построении собственных фраз.

Оценка «3» (Удовлетворительно)

Аудиторная работа: Задания выполнены не полностью (например, переписана только половина лексики, не составлен диалог, пропущены грамматические упражнения).

Речевая активность: Студент проявляет пассивность: ждет, пока партнер сделает задание, нуждается в постоянных напоминаниях преподавателя о необходимости писать или читать вслух. Читает текст только с прямой, пошаговой подсказки преподавателя.

Знание материала: Не может воспроизвести ни одной фразы без прямого чтения с листа. Переводит исключительно по словам, не понимая общего смысла текста.

Оценка «2» (Неудовлетворительно)

Критерии: Использование телефона на занятии, разговоры, не связанные с уроком, сон, списывание у соседа.

Абсолютный отказ: Полное игнорирование заданий преподавателя, категорический отказ открывать рот при чтении или повторении за преподавателем, уход с занятия.

Невыполнение объема: Намеренное неисполнение требований преподавателя (например, отказ переписывать лексику в тетрадь, если на это было дано время).

## **Итоговое занятие по разделу 2. Комплексная ролевая игра «Шопинг».**

Это итоговая работа по всему второму разделу (темы 2.1–2.4). Студенты в парах разыгрывают комплексный диалог, который включает:

Рассказ о своем распорядке дня и хобби (тема 2.1).

Объяснение, как добраться до магазина (тема 2.2).

Описание внешности и характера продавца или коллеги (тема 1.2).

Покупку сувениров и продуктов (тема 2.4).

Пример комплексного диалога:

Турист: Guten Tag! Ich suche einen Souvenirladen.

Местный житель: Guten Tag! Gehen Sie geradeaus und dann links. Der Laden ist neben dem Café.

Турист: Danke! ... Guten Tag! Ich heiße Müller. Ich bin Tourist aus Deutschland.  
Продавец: Guten Tag, Herr Müller! Ich bin Anna. Ich bin die Verkäuferin. Ich bin freundlich und hilfsbereit.  
Турист: Ich suche ein Geschenk. Was empfehlen Sie?  
Продавец: Diese Schokolade ist sehr beliebt. Sie kostet 5 Euro.  
Турист: Ich nehme sie. Und ich brauche auch eine Postkarte.  
Продавец: Hier bitte. Das macht zusammen 8 Euro.  
Турист: Mit Karte, bitte. Auf Wiedersehen!  
Продавец: Auf Wiedersehen!

### **Итоговое занятие по разделу 3. Комплексная ролевая игра «Гастрономический тур».**

Студенты в парах разыгрывают комплексный диалог, который включает:  
Консультирование туриста в инфоцентре о гастрономической экскурсии (тема 3.1).  
Описание симптомов плохого самочувствия и обращение за медицинской помощью (тема 3.2).  
Заказ традиционных немецких блюд в ресторане и описание их вкусов (тема 3.3).

Пример комплексного диалога:

Турист: Guten Tag! Ich suche eine gastronomische Exkursion. Was können Sie empfehlen?

Mitarbeiter: Guten Tag! Wir bieten eine Tour «Deutsche Küche» an. Sie besuchen traditionelle Restaurants und probieren typische Gerichte.

Турист: Wann findet die Tour statt?

Mitarbeiter: Die Tour beginnt am Samstag um 10 Uhr. Der Treffpunkt ist vor dem Informationszentrum.

Турист: Gut. Ich möchte buchen. ... Entschuldigung, mir ist schlecht. Ich habe Bauchschmerzen.

Mitarbeiter: Es tut mir leid. Soll ich einen Arzt rufen? Haben Sie eine Krankenversicherung?

Турист: Ja, hier ist meine Versicherungskarte.

Mitarbeiter: Ich rufe sofort einen Arzt. In der Nähe gibt es eine Apotheke.

(После визита к врачу, в ресторане)

Турист: Ich hätte gern das Wiener Schnitzel als Hauptgericht.

Kellner: Sehr gern. Möchten Sie auch eine Nachspeise? Unser Apfelstrudel ist sehr lecker.

Турист: Ja, bitte. Und ein Glas Apfelsaft.

Kellner: Hier bitte. Guten Appetit!

Турист: Das Essen ist sehr lecker. Die Rechnung, bitte.

Kellner: Das macht zusammen 25 Euro.

Турист: Hier sind 30 Euro. Stimmt so.

Kellner: Vielen Dank! Auf Wiedersehen!

### **Итоговое занятие по разделу 4. Решение комплексных профессиональных кейсов.**

Студенты в микрогруппах (3–4 человека) получают комплексную профессиональную ситуацию и должны предложить решение, разыграв его в лицах.

#### **КЕЙС 1: «VIP-банкет с неожиданностью»**

Легенда: В вашем ресторане начинается VIP-банкет на 20 человек. За час до подачи горячего выясняется, что у главного гостя (спонсора мероприятия) строгая аллергия на орехи и непереносимость глутена, о чем организатор забыл предупредить кухню. Меню уже утверждено.

Роли:

Bankettmanager (Менеджер по банкетам) — должен успокоить организатора и найти решение.

Küchenchef (Шеф-повар) — должен быстро предложить альтернативное блюдо из имеющихся продуктов.

Auftraggeber (Организатор/Клиент) — паникует, боится испортить репутацию, требует немедленного решения.

Задача: Составить план экстренной замены блюда, вежливо извиниться перед клиентом и подтвердить, что проблема решена.

### **КЕЙС 2: «Собеседование на должность метрдотеля»**

Легенда: В престижный немецкий ресторан требуется метрдотель (Restaurantleiter / Oberkellner). Проходит финальное собеседование.

Роли:

Restaurantleiter (Директор ресторана) — задает вопросы об опыте, стрессоустойчивости и знании немецкого этикета.

Bewerber(in) (Соискатель) — рассказывает о своем опыте, спрашивает про график и зарплату.

Kellner(in) (Официант / Наставник) — проводит «экскурсию» по залу, задает соискателю практические вопросы (например, как сервировать стол или что делать с жалобой).

Задача: Провести интервью, оценить кандидата и принять решение о приеме на работу.

### **КЕЙС 3: «Двойное бронирование»**

Легенда: Пара приезжает в ваш ресторан по предварительной брони на годовщину свадьбы. Но из-за сбоя в системе их столик у окна уже занят другой группой. Гости очень расстроены и угрожают написать плохой отзыв в TripAdvisor.

Роли:

Gast (Разочарованный гость) — выражает недовольство, требует компенсацию.

Administrator (Администратор) — принимает удар на себя, проявляет эмпатию.

Manager (Менеджер ресторана) — подключается к конфликту, предлагает VIP-компромисс (бесплатный десерт, скидка, лучший столик в следующий раз).

Задача: Погасить конфликт (Deeskalation), используя Konjunktiv II и фразы извинения.

### **КЕЙС 4: «Форс-мажор на открытом воздухе»**

Легенда: Вы организуете кейтеринг для корпоратива на 50 человек в парке. За 30 минут до начала начинается сильный дождь, а тентов не хватает. Поставщик с горячими блюдами застрял в пробке и опаздывает на 40 минут.

Роли:

Catering-Manager (Менеджер кейтеринга) — координирует действия.

Kunde (Клиент) — звонит менеджеру в ярости, требует отменить мероприятие.

Kellner(in) (Старший официант) — предлагает клиенту временное решение, чтобы занять гостей.

Задача: Разработать план действий (куда перенести еду, как развлечь гостей, какую компенсацию предложить).

### **КЕЙС 5: «Потерянная сумка»**

Легенда: После большого банкета в ресторане гость ушел в аэропорт и обнаружил, что оставил в зале ноутбук с важными презентациями. Он звонит в ресторан из самолета (через Wi-Fi) в панике.

Роли:

Gast (Паникующий гость по телефону) — описывает ситуацию, просит помощи.

Rezeptionistin (Администратор на телефоне) — принимает звонок по правилам делового этикета, успокаивает.

Sicherheitsdienst / Manager (Служба безопасности / Менеджер) — находит сумку, связывается с гостем и предлагает варианты доставки (курьер, хранение до утра).

Задача: Отработать телефонный этикет (Am Apparat, Einen Moment bitte), показать заботу о госте.

### **КЕЙС 6: «Испорченный юбилей»**

Легенда: Гость заказал столик на день рождения мамы. Официант случайно пролил красное вино на белую блузку именинницы. Гость требует немедленной химчистки за счет ресторана и возврата денег за ужин.

Роли:

Gast (Рассерженный сын/дочь именинницы) — выдвигает жесткие требования.

Kellner(in) (Официант) — извиняется, пытается помочь на месте (салфетки, вода).

Manager (Менеджер) — берет ситуацию под контроль, предлагает профессиональную компенсацию.

Задача: Сохранить лицо ресторана, вежливо отказать в полном возврате счета, но предложить адекватную компенсацию (например, оплата химчистки + бесплатный десерт).

### **КЕЙС 7: «Гастрономический тур для немцев»**

Легенда: В ваш город приехала группа немецких туристов. Вы работаете в местном инфоцентре и ресторане. Им нужно составить меню ужина, учитывая, что они хотят попробовать только аутентичные русские блюда, но один из туристов — вегетарианец.

Роли:

Reiseführer (Гид) — представляет город и объясняет традиции.

Tourist (Немецкий турист) — задает вопросы о составе блюд, просит рекомендации.

Koch / Kellner (Повар / Официант) — предлагает меню, объясняет способы приготовления (Passiv: wird gebraten, wird gekocht).

Задача: Составить и презентовать меню на немецком языке, адаптировав его под запросы гостя.

### **КЕЙС 8: «Жалоба на холодный суп» (**

Легенда: Гость ждет заказ уже 40 минут. Когда ему приносят суп, он оказывается холодным. Гость громко зовет менеджера и отказывается платить.

Роли:

Gast (Голодный и злой гость) — использует фразы жалоб (Das Essen ist kalt, ich warte schon lange).

Kellner(in) (Официант) — пытается объяснить, что кухня перегружена, но делает это неумело.

Manager (Менеджер) — перехватывает инициативу, применяет правила работы с претензиями.

Задача: Менеджер должен грамотно извиниться, заменить блюдо в приоритетном порядке и предложить комплимент от заведения (Das Getränk geht aufs Haus).

### **КЕЙС 9: «Запрос на коммерческое предложение»**

Легенда: Немецкая компания планирует провести корпоратив в вашем ресторане. Они прислали запрос (E-Mail) с требованием рассчитать стоимость банкета на 30 человек, включая аренду зала и кофе-брейк.

Роли:

Kunde (Представитель немецкой компании) — звонит, чтобы уточнить детали и поторгаться за цену.

Bankettmanager (Менеджер по продажам) — ведет переговоры, объясняет структуру цены (Kalkulation, Anzahlung).

Sekretär(in) (Секретарь) — фиксирует договоренности и диктует проект E-Mail подтверждения (Hiermit bestätige ich...).

Задача: Провести деловые переговоры по телефону и зафиксировать условия (дата, цена, предоплата).

### **КЕЙС 10: «Ошибка в счете»**

Легенда: Группа бизнесменов ужинала в ресторане. При оплате они обнаруживают, что им посчитали три бутылки дорогого вина вместо одной, а также несуществующий десерт. Они возмущены и считают это мошенничеством.

Роли:

Gast (Бизнесмен) — указывает на ошибки, требует пересчета и скидки.

Kassierer(in) (Кассир) — проверяет чек, нервничает, не может найти ошибку в системе.

Manager (Менеджер) — разбирается в ситуации, извиняется за технический сбой, предлагает скидку 15% в качестве извинения.

Задача: Спокойно разобрать счет (Die Rechnung ist falsch), признать ошибку системы, сохранить лояльность клиента.

### Критерии оценивания для преподавателя

| Критерий                    | Максимум баллов | Описание                                                                                           |
|-----------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Профессиональная лексика    | 5               | Использование терминов (Bankett, Reklamation, Speisekarte, Anzahlung и т.д.)                       |
| Речевой этикет и вежливость | 5               | Использование Konjunktiv II (Ich hätte gern, Könnten Sie bitte, Es tut mir leid), обращение на Sie |
| Логика решения проблемы     | 5               | Адекватность предложенного выхода из кризисной ситуации                                            |
| Командная работа            | 3               | Вовлеченность всех трех участников, отсутствие «молчунов»                                          |
| Грамматика и произношение   | 2               | Понимание смысла даже при наличии мелких ошибок, правильная интонация                              |
| ИТОГО                       | 20              | 18-20 баллов = «5» / 14-17 баллов = «4» / 10-13 баллов = «3»                                       |

## 4.2. Задания для проведения промежуточной аттестации (дифференцированного зачёта) по учебной дисциплине ОДб.07 Иностранный язык (второй)

### ВАРИАНТ 1

Часть I. Чтение и перевод профессионального текста (10 баллов)

Прочитайте текст и переведите его письменно на русский язык. Запишите перевод в тетрадь.

Das Bankett im Restaurant «Goldener Löwe»

Unser Restaurant bietet professionelle Bankett- und Catering-Dienstleistungen an. Wir organisieren Hochzeiten, Geburtstage, Firmenfeiern und offizielle Empfänge. Wir haben zwei Bankettsäle: einen kleinen Saal für 30 Gäste und einen großen Saal für bis zu 150 Gäste.

Unser Bankettmenü umfasst verschiedene Optionen. Als Vorspeise empfehlen wir die Tomatensuppe oder den gemischten Salat. Als Hauptgericht ist das Wiener Schnitzel mit Pommes Frites sehr beliebt. Auch der Schweinebraten mit Kartoffeln und Soße ist lecker. Als Nachspeise bieten wir den Apfelstrudel mit Vanillesoße an.

Wir haben auch ein vegetarisches Menü. Bitte informieren Sie uns über Allergien oder besondere Diätanforderungen Ihrer Gäste mindestens eine Woche vor dem Event.

Der Preis für ein Bankett hängt von der Gästezahl, dem gewählten Menü und den zusätzlichen Dienstleistungen ab. Eine Anzahlung von 30 Prozent der Gesamtsumme ist bei der Buchung fällig. Die restliche Zahlung erfolgt am Tag des Events.

Ответьте на вопросы письменно на немецком языке:

Welche Arten von Events organisiert das Restaurant?

Wie viele Bankettsäle gibt es und für wie viele Gäste?

Was ist als Hauptgericht sehr beliebt?

Was muss man über Allergien informieren?

Wie viel Prozent beträgt die Anzahlung?

Часть II. Лексико-грамматический тест (15 баллов)

Задание А. Вставьте правильную форму глагола (5 баллов).

Der Kellner \_\_\_\_\_ (bringen) das Essen sofort.

Das Menü \_\_\_\_\_ (werden) vom Chefkoch zubereitet.

Gestern \_\_\_\_\_ (sein) ich im Restaurant «Löwenbräu».

Die Tische \_\_\_\_\_ (werden) vom Personal gedeckt.

Wir \_\_\_\_\_ (haben) eine Reservierung für 4 Personen.

Задание Б. Вставьте правильный модальный глагол (müssen, sollen, dürfen, können) (5 баллов).

Der Gast \_\_\_\_\_ nicht rauchen. Das ist verboten.

\_\_\_\_\_ ich Ihnen ein vegetarisches Menü empfehlen?

Sie \_\_\_\_\_ diese Tabletten dreimal täglich nehmen.

Wir \_\_\_\_\_ den Gast nicht lange warten lassen.

\_\_\_\_\_ Sie mir bitte die Speisekarte bringen?

Задание В. Переделайте предложения в вежливую форму, используя Konjunktiv II (hätte gern, möchten, könnten) (5 баллов).

Образец: Ich will einen Tisch reservieren. → Ich hätte gern einen Tisch reserviert.

Ich will das Hauptgericht bestellen.

Geben Sie mir die Rechnung!

Wir wollen ein Bankett organisieren.

Kann ich einen kostenlosen Kaffee bekommen?

Ich will eine Beschwerde schreiben.

Часть III. Письменное коммуникативное задание (15 баллов)

Напишите официальное деловое письмо (e-mail) на немецком языке (60–80 слов).

Ситуация: Вы — менеджер ресторана «Sibirien». Господин Томас Вебер написал вам e-mail и попросил рассчитать стоимость банкета на 15 человек. Вы отправляете ему подтверждение брони.

Ваше письмо должно включать:

Обращение (Sehr geehrter Herr Weber).

Благодарность за запрос.

Подтверждение даты, времени и количества гостей (придумайте сами).

Информацию о цене за персону и общей сумме.

Информацию о предоплате (Anzahlung).

Вежливое прощание (Mit freundlichen Grüßen).

ВАРИАНТ 2

Часть I. Чтение и перевод профессионального текста (10 баллов)

Прочитайте текст и переведите его письменно на русский язык. Запишите перевод в тетрадь.

Arbeit mit Beschwerden im Restaurant

Gute Kommunikation ist im Restaurant sehr wichtig. Manchmal sind Gäste unzufrieden. Das Essen ist kalt, die Bedienung war unfreundlich oder die Rechnung ist falsch. Ein guter Manager muss wissen, wie man Konflikte löst.

Wenn ein Gast sich beschwert, muss der Kellner ruhig bleiben. Er soll dem Gast zuhören und nicht unterbrechen. Dann soll er sich entschuldigen: «Es tut mir sehr leid, das darf nicht passieren.»

Der Manager bietet eine Lösung an. Zum Beispiel: ein neues Gericht, ein kostenloses Getränk oder einen Rabatt von 10 Prozent. «Das Getränk geht aufs Haus», sagt der Kellner. Wenn der Gast sehr unzufrieden ist, kann er eine Rückerstattung verlangen.

Am Ende schreibt der Manager ein offizielles Entschuldigungsschreiben. Er bedankt sich für das Feedback und lädt den Gast ein, wiederzukommen. «Wir würden uns freuen, wenn Sie uns noch eine Chance geben.»

Ответьте на вопросы письменно на немецком языке:

Was sind typische Beschwerden im Restaurant?

Was muss der Kellner machen, wenn ein Gast sich beschwert?

Welche Lösungen kann der Manager anbieten?

Was bedeutet «Das Getränk geht aufs Haus»?

Was macht der Manager am Ende?

Часть II. Лексико-грамматический тест (15 баллов)

Задание А. Вставьте правильную форму глагола (5 баллов).

Der Gast \_\_\_\_\_ (sich beschweren) über das kalte Essen.

Die Suppe \_\_\_\_\_ (werden) sofort ersetzt.

Gestern \_\_\_\_\_ (kommen) eine deutsche Delegation in unser Restaurant.

Der Bankettsaal \_\_\_\_\_ (werden) mit Blumen dekoriert.

Ich \_\_\_\_\_ (arbeiten) seit zwei Jahren als Kellner.

Задание Б. Вставьте правильный модальный глагол (müssen, sollen, dürfen, können) (5 баллов).

Der Gast \_\_\_\_\_ sich über den Service beschweren.

\_\_\_\_\_ wir Ihnen einen Rabatt von 15% anbieten?

Sie \_\_\_\_\_ heute nichts essen. Das sagt der Arzt.

Man \_\_\_\_\_ im Restaurant nicht rauchen.

\_\_\_\_\_ ich einen Tisch für zwei Personen reservieren?

Задание В. Переделайте предложения в вежливую форму, используя Konjunktiv II (5 баллов).

Ich will ein vegetarisches Menü.

Geben Sie mir die Speisekarte!

Kann ich einen Tisch am Fenster bekommen?

Wir wollen ein Bankett organisieren.

Ich will eine Beschwerde schreiben.

Часть III. Письменное коммуникативное задание (15 баллов)

Напишите официальное письмо-извинение (Entschuldigungsschreiben) на немецком языке (60–80 слов).

Ситуация: Гость (господин Müller) написал жалобу, что в его супе был волос. Он очень недоволен и угрожает написать плохой отзыв. Вы — менеджер ресторана «Goldener Löwe». Напишите ему письмо-извинение.

Ваше письмо должно включать:

Обращение (Sehr geehrter Herr Müller).

Извинение за произошедшее (Es tut mir sehr leid, dass...).

Объяснение, какие меры приняты (проведена беседа с персоналом).

Предложение компенсации (бесплатный ужин на двоих / скидка 30%).

Приглашение вернуться (Wir würden uns freuen...).

Вежливое прощание.

### КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

Часть I. Чтение и перевод текста (10 баллов)

10–9 баллов – текст переведен полностью, без ошибок, стиль профессиональный, правильно передана профессиональная терминология.

8–7 баллов – текст переведен полностью, есть 2–3 грамматические или стилистические ошибки, не искажающие смысл.

6–5 баллов – текст переведен не полностью или есть более 3 ошибок, смысловые неточности.

4–0 баллов – текст не переведен или перевод не соответствует содержанию.

Часть II. Лексико-грамматический тест (15 баллов)

Задание А: 5 баллов (1 балл за каждый правильный ответ)

Задание Б: 5 баллов (1 балл за каждый правильный ответ)

Задание В: 5 баллов (1 балл за каждый правильный ответ)

Часть III. Письменное коммуникативное задание (15 баллов)

15–13 баллов – письмо соответствует структуре деловой переписки, объем 60–80 слов, лексика и грамматика правильные, использованы профессиональные клише и формулы вежливости (Konjunktiv II).

12–10 баллов – письмо соответствует теме, есть 2–3 ошибки, объем чуть меньше или больше.

9–6 баллов – письмо частично соответствует теме, много ошибок, маленький объем, нарушена структура.

5–0 баллов – письмо не соответствует теме или отсутствует

### ИТОГОВАЯ ШКАЛА ОЦЕНОК

Максимальное количество баллов: 40

| Баллы | Оценка | Вербальный аналог   |
|-------|--------|---------------------|
| 36–40 | 5      | Отлично             |
| 30–35 | 4      | Хорошо              |
| 20–29 | 3      | Удовлетворительно   |
| 0–19  | 2      | Неудовлетворительно |

### УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ

Место выполнения задания: задание выполняется на занятии в аудиторное время.

Максимальное время выполнения задания: 80 минут (2 академических часа).

Часть I (чтение и перевод): 30 минут.

Часть II (тест): 20 минут.

Часть III (письменное задание): 30 минут.

Оборудование: ручка, тетрадь.

Разрешенные материалы: во время выполнения всех частей разрешено пользоваться двуязычным словарем.

### ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение: тетрадь, ручка, словарь, раздаточный материал с вариантами заданий.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.