

## Всероссийская олимпиада профессионального мастерства

Одобрено  
протоколом заседания  
РГ по специальностям СПО  
43.02.10 Туризм;  
43.02.11 Гостиничный сервис  
ФУМО в системе СПО  
по УПС 43.00.00 Сервис и туризм  
от 17.04.2018 г № 2.

Утверждаю  
Ректор ФГБОУ ВО «СГУ»

Г.М. Романова

адреса 2018г.



Фонд оценочных средств  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
по укрупненной группе профессий, специальностей СПО  
43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

Сочи, 2018

**ФОС разработан рабочей группой в составе:**

Агаджанян Кристина Альбертовна, преподаватель дисциплин профессионального цикла первой категории;

Василенко Ольга Ивановна, к.э.н., преподаватель дисциплин профессионального цикла первой категории;

Вергунова Татьяна Трофимовна, преподаватель дисциплин профессионального цикла высшей категории;

Мельникова Наталья Викторовна, председатель ЦМК иностранных языков, преподаватель;

Митченкова Наталья Ильинична, преподаватель дисциплин профессионального цикла;

Надолинская Ольга Сергеевна, председатель ЦМК дисциплин права, преподаватель первой категории;

Скоробогатова Лия Годерзовна, председатель ЦМК информационных дисциплин, преподаватель высшей категории;

Филиппева Светлана Максимовна, к.пед.н., преподаватель иностранных языков 1 категории;

Шульга Любовь Владимировна, к.э.н. председатель ЦМК учетно-экономических дисциплин;

Яралова Ольга Анатольевна, заместитель директора по учебно-производственной работе, преподаватель высшей категории.

**от работодателей:**

Тарасова Белла Александровна, генеральный директор ООО «Ривьера – Сочи»

Важенина Елена Владимировна, руководитель отеля ООО «Юниверсити Плаза»

Веселая Юлия Витальевна, директор по персоналу АО «Отель «Звездный»»

**Рецензенты:**

Ананьева Татьяна Николаевна - председатель федерального учебно-методического объединения в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, проректор ФГБОУ ВО «РГУТИС», доктор социологических наук, профессор

Илюхина Галина Ивановна – начальник Учебно-методического центра федерального учебно-методического объединения в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, кандидат социологических наук

Лядова Ольга Сергеевна - заведующий отделением международных программ, туризма и сервиса СПб ГБПОУ «Петровский колледж», руководитель сектора УМО КНВШ по УГС 43.00.00 Сервис и туризм;

Вахманова Ольга Валерьевна - заведующий методическим отделом СПб ГБПОУ «Петровский

колледж»;

Лузина Елена Александровна - методист отделения международных программ, туризма и сервиса СПб ГБПОУ «Петровский колледж»;

Родионова С.В. – руководитель учебно-методического отдела ГБПОУ города Москвы «Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий «Царицыно»;

Бирюкова Р.С. – методист ГБПОУ города Москвы «Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий «Царицыно»;

Лаврентьева И.А. – преподаватель английского языка ГБПОУ города Москвы «Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий «Царицыно»;

Арзамасцева А.В. – управляющий гостиницей Loft Hotel HI.

## Содержание

1. Спецификация Фонда оценочных средств.
2. Паспорт практического задания «Перевод профессионального текста».
3. Паспорт практического задания «Задание по организации работы коллектива».
4. Паспорт практического задания инвариантной части практического задания 2 уровня.
5. Паспорт практического задания вариативной части практического задания 2 уровня.
6. Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению)
7. Индивидуальные ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий I уровня
8. Индивидуальная сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий I уровня
9. Индивидуальные ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий 2 уровня
10. Индивидуальная сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий 2 уровня
11. Сводная ведомость оценок результатов выполнения участниками заданий олимпиады
12. Методические материалы

## **Спецификация Фонда оценочных средств**

### **1. Назначение Фонда оценочных средств**

1.1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) - комплекс методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования (далее – Олимпиада).

ФОС является неотъемлемой частью методического обеспечения процедуры проведения Олимпиады, входит в состав комплекта документов организационно-методического обеспечения проведения Олимпиады.

Оценочные средства – это контрольные задания, а также описания форм и процедур, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников олимпиады.

1.2. На основе результатов оценки конкурсных заданий проводятся следующие основные процедуры в рамках Всероссийской олимпиады профессионального мастерства:

процедура определения результатов участников, выявления победителя олимпиады (первое место) и призеров (второе и третье места);

процедура определения победителей в дополнительных номинациях.

### **2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств**

2.1. Содержание Фонда оценочных средств определяется на основе и с учетом следующих документов:

Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечня специальностей среднего профессионального образования»;

Приказа Министерства образования и науки РФ от 18 ноября 2015 г. № 1350 «О внесении изменений в перечни профессий и специальностей среднего профессионального образования, утвержденные приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199»;

Регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России И.А. Черноскутовой 27.02.2018г.

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 474 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм»;

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (регистрационный номер 467);

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта Работник по приему и размещению гостей (регистрационный номер. № 1080).

Регламента Финала национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WORLD SKILLS RUSSIA)

### **3. Подходы к отбору содержания, разработке структуры оценочных средств и процедуре применения**

3.1. Программа конкурсных испытаний Олимпиады предусматривает для участников выполнение заданий двух уровней.

Задания I уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей среднего профессионального образования.

Задания II уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей укрупненной группы специальностей СПО.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья формирование заданий осуществляется с учетом типа нарушения здоровья.

3.2. Содержание и уровень сложности предлагаемых участникам заданий соответствуют федеральным государственным образовательным стандартам СПО, учитывают основные положения соответствующих профессиональных стандартов, требования работодателей к специалистам среднего звена.

3.3. Задания I уровня состоят из тестового задания и практических задач.

3.4. Задание «Тестирование» состоит из теоретических вопросов, сформированных по разделам и темам.

Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает 2 части - инвариантную и вариативную, всего 40 вопросов.

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов по пяти тематическим направлениям, из них 5 – закрытой формы с выбором ответа, 5 – открытой формы с кратким ответом, 5 - на установление соответствия, 5 - на установление правильной последовательности. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов не менее, чем по двум тематическим направлениям. Тематика, количество и формат вопросов по темам вариативной части тестового задания формируются на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

Тестирование выполняется в автоматизированной программе MYTESTXPRO.

Алгоритм формирования инвариантной части задания «Тестирование» для участника Олимпиады единый для всех специальностей СПО.

**Таблица 1 - Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»**

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление последовательности	Макс. балл
Инвариантная часть тестового задания							
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	1	1	1	1	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1

ИТОГО:		20	5	5	5	5	5
<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)*</i>							
1	Менеджмент, маркетинг	10	4	3	2	2	2,4
2	Обслуживание туристов на предприятии гостиничного сервиса	10	1	1	5	2	2,6
ИТОГО:		20	5	4	7	4	5
ИТОГО:		40	10	9	12	9	10

\* Распределение заданий по вариативной части тестового задания является примерной, рекомендуемой для возможного использования

Вопрос закрытой формы с выбором одного варианта ответа состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых заключений, одно из которых являются правильным.

Вопрос открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов, в качестве которых могут быть: число, слово или словосочетание. На месте ключевого элемента в тексте задания ставится многоточие или знак подчеркивания.

Вопрос на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Вопрос на установление соответствия. Состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Соответствие устанавливается по принципу 1:1 (одному элементу первой группы соответствует только один элемент второй группы). Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно соответствовать количеству элементов первой группы. Количество элементов, как в первой, так и во второй группе должно быть не менее 4.

Выполнение задания «Тестирование» реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и исключающую повторения заданий. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

При выполнении задания «Тестирование» участнику Олимпиады предоставляется возможность в течение всего времени, отведенного на выполнение задания, вносить изменения



в свои ответы, пропускать ряд вопросов с возможностью последующего возврата к пропущенным заданиям.

3.5. Практические задания 1 уровня включают два вида заданий: задание «Перевод профессионального текста» и «Задание по организации работы коллектива».

3.6. Задание «Перевод профессионального текста» позволяет оценить уровень сформированности:

- умений применять лексику и грамматику иностранного языка для перевода текста на профессиональную тему;

- умений общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные темы;

- способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Содержание задания охватывает область знаний и умений, являющихся общими для специальностей 43.02.10 Туризм и 43.02.11 Гостиничный сервис.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский язык представлено практической работой, выполняемой на компьютере и, разработано на английском, немецком языке. Участнику предлагается текст, соответствующий его специальности и иностранному языку, который он изучал. Объем текста на иностранном языке составляет от 1500 до 2000 знаков.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский включает 2 задачи:

- перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику;
- ответы на вопросы по тексту вопросы предлагаются на иностранном языке, количество вопросов -5).

Требования к отбору текстов для перевода:

- выбранный отрывок характеризуется законченностью и связностью;
- текст характеризуется профессиональной направленностью;
- содержание текстов учитывает возрастные особенности и жизненный опыт участников;
- соответствие учебному материалу образовательной программы

3.7. «Задание по организации работы коллектива» позволяет оценить уровень сформированности:

- умения распределять рабочее время сотрудников с учетом требований ТК РФ;
- умения составлять организационную структуру туристского/гостиничного предприятия в соответствии с характеристикой деятельности предприятия;

–способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по организации работы коллектива: участникам предлагается описание туристского/гостиничного предприятия, по которому участники выполняют 2 задачи:

Задача 1. Предложите перечень должностных позиций их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Задача 2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.

Материальная база для выполнения заданий I уровня: компьютерный класс, проектор, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

3.8. Задания II уровня - это содержание работы, которую необходимо выполнить участнику для демонстрации определённого вида профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС и профессиональных стандартов с применением практических навыков, заключающихся в проектировании, разработке, выполнении работ или изготовлении продукта (изделия и т.д.) по заданным параметрам с контролем соответствия результата существующим требованиям.

3.9. Задания II уровня подразделяются на инвариантную и вариативную части.

3.10. Инвариантная часть заданий II уровня формируется в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ, умениями и практическим опытом, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС.

Инвариантная часть заданий II уровня представляет собой практическое задание, которые содержит 2 задачи.

Описание задания: участникам предлагается для просмотра специально подготовленный видеоролик, где в игровой форме представлено обслуживание клиента в условиях конфликтной ситуации.

Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем; перечислить ошибки, допущенные сотрудником. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

Задача 2. Разработать содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях, предложить форму проведения мероприятия. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

3.11. Вариативная часть задания II уровня формируется в соответствии со специфическими для каждой специальности, входящей в УГС профессиональными

компетенциями, умениями и практическим опытом с учетом трудовых функций профессиональных стандартов.

Практические задания разработаны в соответствии с объектами и видами деятельности обучающихся по конкретным специальностям, или подгруппам специальностей, входящим в УГС.

Материальная база для выполнения инвариативной части заданий II уровня: компьютерный класс, проектор, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Вариативная часть задания II уровня содержит 2 задачи различных уровней сложности.

#### Специальность 43.02.10 Туризм.

Задача 1. Бронирование турпродукта по телефону, с заполнением служебной формы.

Материальная база: компьютер с подключением к интернет, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Задача 2. Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов; сделайте обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.

Материальная база: компьютер с подключением к интернет, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

#### Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Задача 1. Бронирование гостиничных услуг по телефону, с заполнением служебной формы.

Материальная база: компьютер с подключением к интернет, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Задача 2. Разработка плана организации выполнения требований гостя в гостиничных услугах и средствах размещения.

Материальная база: компьютер с подключением к интернет, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office, перечень гостиничных услуг и средств размещения.

3.12. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья определение структуры и отбор содержания оценочных средств осуществляется с учетом типа нарушения здоровья.

### **4. Система оценивания выполнения заданий**

4.1. Оценивание выполнения конкурсных заданий осуществляется на основе следующих принципов:

– соответствия содержания конкурсных заданий ФГОС СПО по специальностям, входящим в укрупненную группу специальностей, учёта требований профессиональных стандартов и работодателей;

– достоверности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна базироваться на общих и профессиональных компетенциях участников Олимпиады, реально продемонстрированных в моделируемых профессиональных ситуациях в ходе выполнения профессионального комплексного задания;

– адекватности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

– надежности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных (в рамках различных этапов Олимпиады) оценках компетенций участников Олимпиады;

– комплексности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции участников Олимпиады;

– объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений членов жюри.

4.2. При выполнении процедур оценки конкурсных заданий используются следующие основные методы:

- метод экспертной оценки;
- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов;
- метод агрегирования результатов участников Олимпиады;
- метод ранжирования результатов участников Олимпиады.

4.3. Результаты выполнения практических конкурсных заданий оцениваются с использованием следующих групп целевых индикаторов: основных и штрафных.

4.2. При оценке конкурсных заданий используются следующие основные процедуры:

- процедура начисления основных баллов за выполнение заданий;
- процедура начисления штрафных баллов за выполнение заданий;
- процедура формирования сводных результатов участников Олимпиады;
- процедура ранжирования результатов участников Олимпиады.

4.4. Результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются по 100-балльной шкале: за выполнение заданий I уровня максимальная оценка - 30 баллов:

- тестирование -10 баллов,
- практические задачи – 20 баллов:
- перевод текста – 10 баллов,
- задание по организации работы коллектива – 10 баллов.

за выполнение заданий II уровня максимальная оценка - 70 баллов:

- общая часть задания – 35 баллов,
- вариативная часть задания – 35 баллов.

4.5. Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы.

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;
- при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;
- при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

**Таблица 2 - Структура оценки за тестовое задание**

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление последовательности	Макс. балл
Инвариантная часть тестового задания							
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
ИТОГО:		20	0,5	1	1,5	2	5
Вариативный раздел тестового задания							
1	Менеджмент, маркетинг	10	0,4	0,6	0,6	0,8	2,4

2	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	0,1	0,2	1,5	0,8	2,6
ИТОГО:		20	0,5	0,8	2,1	1,6	5
ИТОГО:		40	1	1,8	3,6	3,6	10

4.6. Оценивание выполнения практических конкурсных заданий I уровня осуществляется в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

- качество выполнения отдельных задач задания;
- качество выполнения задания в целом.

б) штрафные целевые индикаторы, начисление (снятие) которых производится за нарушение условий выполнения задания (в том числе за нарушение правил выполнения работ).

Критерии оценки выполнения практических конкурсных заданий представлены в соответствующих паспортах конкурсного задания.

4.7. Максимальное количество баллов за практические конкурсные задания I уровня: «Перевод профессионального текста (сообщения)» составляет 10 баллов.

4.8. Оценивание конкурсного задания «Перевод профессионального текста» осуществляется следующим образом:

1 задача - перевод текста - 5 баллов;

2 задача – ответы на вопросы по тексту – 5 баллов;

Критерии оценки являются едиными для всех УГС СПО.

При выполнении 2 задачи в содержание критериев могут быть внесены дополнения (изменения) касающиеся конкретной УГС, которые не влияют на удельный вес каждого критерия.

**Таблица 3 - Критерии оценки 1 задачи «Перевод профессионального текста (сообщения)» (ответы на вопросы)**

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Глубина понимания текста	0-5

По критерию «Глубина понимания текста» оценивается:

5 баллов – участник полностью понимает основное содержание текста и вопросов, правильно использует специальную терминологию при ответе на вопросы, в ответах на

вопросы отсутствуют фактические, лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности).

4 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, но правильно использует специальную терминологию при ответе на вопросы, в ответах на вопросы допущена 1 ошибка (фактическая/лексическая/грамматическая/стилистическая);

3 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, но умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, в ответах на вопросы допущены 2 ошибки (фактические/лексические/грамматические/стилистические);

2 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, дает не полный ответ на вопрос, в ответах на вопросы допущены 3 ошибки (фактические/лексические/грамматические/стилистические);

1 балл - участник не полностью понимает основное содержание текста, дает не полный ответ на вопрос, в ответах на вопросы допущены 4 ошибки (фактические/лексические/грамматические/стилистические);

0 баллов - участник понимает менее 50% текста, не может выделить отдельные факты из текста, не может догадаться о значении незнакомых слов по контексту, выполнить поставленную задачу не может, в ответах на вопросы допущены 5 и более ошибок (фактические/лексические/грамматические/стилистические).

**Таблица 4 - Критерии оценки 2 задачи письменного перевода текста**

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Качество письменной речи	0-3
2.	Грамотность	0-2

По критерию «Качество письменной речи» оценивается:

3 балла – текст перевода полностью соответствует содержанию оригинального текста; полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Все профессиональные термины переведены правильно. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

2 балла - текст перевода практически полностью (более 90% от общего объема текста) – понятна направленность текста и его общее содержание соответствует содержанию оригинального текста; в переводе присутствуют 1-4 лексические ошибки; искажен перевод сложных слов, некоторых сложных устойчивых сочетаний, соответствует профессиональной

стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Присутствуют 1-2 ошибки в переводе профессиональных терминов. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

1 балл – текст перевода лишь на 50% соответствует его основному содержанию: понятна направленность текста и общее его содержание; имеет пропуски; в переводе присутствуют более 5 лексических ошибок; имеет недостатки в стиле изложения, но передает основное содержание оригинала, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала, устранения смысловых искажений, стилистической правки.

0 баллов – текст перевода не соответствует общепринятым нормам русского языка, имеет пропуски, грубые смысловые искажения, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала и стилистической правки.

По критерию «Грамотность» ставится:

2 балла – в тексте перевода отсутствуют грамматические ошибки (орфографические, пунктуационные и др.);

1 балл – в тексте перевода допущены 1-4 лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности);

0 баллов – в тексте перевода допущено более 4 лексических, грамматических, стилистических ошибок (в совокупности).

4.9. Максимальное количество баллов за выполнение задания «Задание по организации работы коллектива» - 10 баллов.

Оценивание выполнения задания I уровня **«Задание по организации работы коллектива»** осуществляется по критериям оценки выполнения профессионального задания представленными в соответствующих паспортах конкурсных заданий.

4.10. Оценивание выполнения конкурсных заданий II уровня может осуществляться в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

- качество выполнения отдельных задач задания;
- качество выполнения задания в целом;
- скорость выполнения задания (в случае необходимости применения),

б) штрафные целевые индикаторы: предусмотрены по заданию инвариативной части II уровня (задача 1).

- нарушение условий выполнения задания;
- негрубые нарушения технологии выполнения работ;
- негрубые нарушения санитарных норм.



Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию.

Критерии оценки выполнения профессионального задания представлены в соответствующих паспортах конкурсных заданий.

4.11. Максимальное количество баллов за конкурсные задания II уровня 70 баллов.

4.12. Максимальное количество баллов за выполнение инвариантной части практического задания II уровня - 35 баллов.

Оценивание выполнения данного задания осуществляется в соответствии с критериями, указанными в соответствующем паспорте с указанием максимального количества баллов по каждому критерию.

4.13. Максимальное количество баллов за выполнение вариативной части практического задания II уровня - 35 баллов.

Оценивание выполнения данного задания осуществляется следующим образом: оценивание выполнения данного задания осуществляется в соответствии с критериями, указанными в соответствующем паспорте с указанием максимального количества баллов по каждому критерию.

## 5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Наименование	Максимальное время (мин.)
<b>I уровень</b>	
Тестирование.	60
Перевод профессионального текста (2 задачи).	45
<b>Задания по организации работы коллектива</b>	
Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.	30
Задача 2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.	15
<b>II уровень</b>	
<b>Инвариантная часть</b>	
Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем; перечислить ошибки, допущенные сотрудником. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.	20
Задача 2. Разработать содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях, предложить форму проведения мероприятия. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.	50
<b>Вариативная часть</b>	
<b>специальность 43.02.10 Туризм</b>	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите	3-5 (из расчета на 1 участника)

бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону с заполнением служебной формы.	
Задача 2. Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов; сделайте обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.	45
<b>Вариативная часть специальность 43.02.11 Гостиничный сервис</b>	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону с заполнением служебной формы.	3-5 (из расчета на 1 участника)
Задача 2. Разработайте план организации выполнения требований гостя. Оформите результат в текстовом формате в электронном виде.	45

## **6. Условия выполнения заданий. Оборудование**

6.1. Для выполнения задания «Тестирование» необходимо соблюдение следующих условий:

- наличие компьютерных классов или других помещений, в которых размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть;
- наличие специализированного программного обеспечения.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.2. Для выполнения заданий «Перевод профессионального текста» необходимо соблюдение следующих условий:

- наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в которых размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть;

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.3. Для выполнения заданий «Задание по организации работы коллектива» необходимо соблюдение следующих условий:

- наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в которых размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть;

6.4. Выполнение конкурсных заданий II уровня проводится на разных производственных площадках, используется специфическое оборудование, имитирующее стойку администратора отеля/рабочее место специалиста по туризму. Требования к месту проведения, оборудованию и материалам указаны в паспорте задания.

6.5. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия выполнения заданий.

## **7. Оценивание работы участника олимпиады в целом**

7.1. Для осуществления учета полученных участниками олимпиады оценок заполняются индивидуальные сводные ведомости оценок результатов выполнения заданий I и II уровня.

7.2. На основе указанных в п.7.1.ведомостей формируется сводная ведомость, в которую заносятся суммарные оценки в баллах за выполнение заданий I и II уровня каждым участником Олимпиады и итоговая оценка выполнения профессионального комплексного задания каждого участника Олимпиады, получаемая при сложении суммарных оценок за выполнение заданий I и II уровня.

7.3. Результаты участников заключительного этапа Всероссийской олимпиады ранжируются по убыванию суммарного количества баллов, после чего из ранжированного перечня результатов выделяют 3 наибольших результата, отличных друг от друга – первый, второй и третий результаты.

При равенстве баллов предпочтение отдается участнику, имеющему лучший результат за выполнение заданий II уровня.

Участник, имеющий первый результат, является победителем Всероссийской олимпиады. Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призерами Всероссийской олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

7.4.Участникам, показавшим высокие результаты выполнения отдельного задания, при условии выполнения всех заданий, устанавливаются дополнительные поощрения.

Номинируются на дополнительные поощрения:

- участники, показавшие высокие результаты выполнения заданий профессионального комплексного задания по специальности или подгруппам специальностей УГС;
- участники, показавшие высокие результаты выполнения отдельных задач, входящих в профессиональное комплексное задание;
- участники, проявившие высокую культуру труда, творчески подошедшие к решению заданий.

**Паспорт практического задания**  
**«Задание по организации работы коллектива»**

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07 мая 2014 года
2	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>
	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения;</p> <p>ПК 4.2. Организовать и контролировать деятельность подчиненных;</p> <p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>
3	<p>ОП.02. Организация туристской индустрии</p> <p>МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения</p> <p>МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства</p>	<p>ОП.01 Менеджмент</p> <p>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности</p> <p>ОП.03 Экономика организации</p> <p>МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p> <p>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей</p>
<b>Задание по организации работы коллектива</b>		Максимальный балл -10 баллов
<b>Задача 1.</b> Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.		Максимальный балл – 5 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
✓	Учет всех должностных позиций, требующих для обеспечения деятельности предприятия	1
✓	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовать запланированный объем продаж	1
✓	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически	1

	нецелесообразными для предприятия	
✓	Соответствие продолжительности смен КЗоТ РФ	1
✓	Учет длительности обеденных перерывов	1
<b>Задача 2.</b> Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.		Максимальный балл – 5 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
✓	Правильность выбора типа организационной структуры	0,5
✓	Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей	0,5
✓	Правильное количество соподчиненных структурных единиц	0,5
✓	Правильное количество уровней управления	0,5
✓	Правильное наименование отделов	0,5
✓	Правильное название должностей	0,5
✓	Учет всех необходимых должностей	0,5
✓	Учет всех необходимых подразделений	0,5
✓	Оформление задания в программе MS Word с применением норм форматирования документов и использования организационной диаграммы.	0,4
✓	Наличие заголовка документа	0,2
✓	Документ оформлен в едином стиле	0,2
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

#### Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания
Перевод профессионального текста	Текстовый редактор Microsoft Word	Компьютеры на базе Intel, принтер	Компьютерный класс, рабочее место

#### Паспорт практического задания инвариантной части практического задания II уровня

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07 мая 2014 года
2	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;	

	ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	
	ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной; ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения; ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
3	ОП.01 Психология делового общения ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов ПМ 04. Управление функциональным подразделением организации	ОП. 01 Менеджмент ПМ. 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
<b>Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»</b>		Максимальный балл -35 баллов
<b>Задача 1.</b> Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудников и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Предложите способы решения проблемы		Максимальный балл - 10 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
✓	Полнота выявления ошибок: - перечислены все ошибки - за каждую не выявленную ошибку снимается один балл	10
<b>Задача 2.</b> Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.		Максимальный балл – 25 баллов
<b>Критерии оценки</b>		
✓	Указана подходящая форма проведения мероприятия	2
✓	Отражены теоретические основы конфликта	5
✓	Проработаны общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации	5
✓	Даны рекомендации по правилам поведения с разными типами «трудных гостей»	5
✓	Креативность и творческий подход в разработке мероприятия	3
✓	Приведены алгоритмы работы с конфликтными ситуациями (типовые модели)	2
✓	Документ оформлен в едином стиле с использованием программы MSWord	1
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1
✓	Грамотно изложено содержание мероприятия	1

#### Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания
Разработка содержания мероприятия по обучению персонала	Видеоролик Текстовый редактор Microsoft Word	Компьютеры на базе Intel, принтер	Компьютерный класс, рабочее место

## Паспорт практического задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	отсутствуют
2	4.3.1.Предоставление турагентских услуг.	
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	
4	ОП.01. Психология делового общения ОП.02. Организация туристской индустрии МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности	
<b>Задание «Бронирование турпродукта по телефону»</b>		
<b>Задача.</b> Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону		Максимальный балл – 15 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
✓	Соблюдение временного интервала ответа на звонок	1
✓	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1
✓	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
✓	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
✓	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)	3
✓	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	1
✓	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов-паразитов	1
✓	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	2
✓	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
✓	Достижение цели коммуникации	3
<b>Задание «Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов»</b>		
<b>Задача.</b> Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источников.		Максимальный балл – 20 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
✓	Соответствие объектов показа тематике тура	6
✓	Соответствие объектов показа заданным временным параметрам тура	6
✓	Дано подробное обоснование выбора объектов показа (аргументация, местонахождение, ссылка на источники)	6
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе MSWord	1
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

### Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания
Бронирование турпродукта по телефону		Телефон, калькулятор	Рабочее место, программа тура, подборка гостиниц
Выбор объекта показа для обслуживания группы туристов	Интернет Текстовый редактор Microsoft Word	Компьютеры на базе Intel, принтер	Компьютерный класс, рабочее место

### Паспорт практического задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07 мая 2014 года	Профессиональный стандарт 1. Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н, зарегистрированный в Минюсте РФ 26 мая 2015 г. № 337395); 2. Работник по приему и размещению гостей (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н, зарегистрированный в Минюсте РФ 22 сентября 2017 г. № 1080).
2	4.3.1.Бронирование гостиничных услуг. 4.3.2.Прием, размещение и выписка гостей. 4.3.3.Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Уровень квалификации: - 5
3	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его; ПК 1.2. Бронировать и вести документацию; ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании; ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах; ПК 3.1. Организовывать и контролировать	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса



	<p>работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	
4	<p>ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг</p> <p>МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p> <p>ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>	
<b>Задание «Бронирование гостиничных услуг по телефону»</b>		
<b>Задача.</b> Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону, соблюдая алгоритм бронирования. Заполните служебную форму бронирования гостиничных услуг.		Максимальный балл – 15 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
✓	Соблюдение временного интервала ответа на звонок	1
✓	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1
✓	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
✓	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
✓	Отсутствие грубых фактических ошибок в бронировании номера (не озвучено: что входит в стоимость номера, какие дополнительные услуги и оплата; обращение к гостю не по имени и т.д.)	4
✓	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов-паразитов	1
✓	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	2
✓	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
✓	Достижение цели коммуникации	3
<b>Задание «Разработка плана выполнения требований гостя»</b>		
<b>Задача.</b> Разработайте план организации выполнения требований гостя		Максимальный балл – 20 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
✓	Учтены все требования заказчика услуги	6
✓	Предложены действия по выполнению требований соответствующих функциональным обязанностям менеджеров подразделений	6
✓	Корректно учтена информация о комплектации гостиничного номера	2
✓	Предложенные действия по выполнению требований учитывают материальные ресурсы гостиницы	2
✓	Указаны поставщики закупаемых товаров	2
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе MSWord	1
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

### Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания
Бронирование гостиничных услуг по телефону	Интернет Сайт гостиницы	Телефон	Рабочее место, компьютер
Разработка плана выполнения требований гостя	Интернет Текстовый редактор Microsoft Word	Компьютеры на базе Intel, принтер	Компьютерный класс, рабочее место

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### Задание «Тестирование»

#### Инвариантная часть

1. Президентом Российской Федерации может быть избран гражданин Российской Федерации, достигший на день голосования возраста:

- а. 18 лет
- б. 25 лет
- в. 35 лет
- г. 33 лет

2. Установить соответствие между видами налогов и ставками:

1	НДФЛ	А	1,5 %
2	НДС	Б	13 %
3	Налог на прибыль	В	18 %
4	Земельный налог	Г	20 %

Запишите ответ:

1	2	3	4
Б	В	Г	А

3. Укажите в порядке убывания объемы памяти:

- 16 бит
- 1 байт
- 7 Кбит
- 1 Кбайт

**Ответ: г,в,а,б**

4. Продолжительность еженедельного непрерывного отдыха не может быть менее

- а) 36ч
- б) 42 ч
- в) 24ч

5. Документ, устанавливающий требования, спецификации, руководящие принципы или характеристики, в соответствии с которыми могут использоваться материалы, продукты, процессы и услуги, которые подходят для этих целей, называется:

- а. Регламент
- б. Стандарт
- в. Услуга
- г. Эталон

6. . Форма преобразования государственной собственности в частную называется \_\_\_\_\_.(приватизация)..

7. Укажите правильный порядок образования чистой прибыли в организации:

- а. Прибыль до налогообложения    2
- б. Прибыль от продажи                    1
- в. Чистая прибыль                            4
- г. Налог на прибыль                        3

8. Предположим, что некоторая база данных содержит поля ФАМИЛИЯ, ГОД РОЖДЕНИЯ, ДОХОД. При поиске по условию: ГОД РОЖДЕНИЯ>1958 AND ДОХОД<3500 будут найдены фамилии лиц:

- Имеющих доход менее 3500 и тех, кто родился в 1958 году и позже
- Имеющих доход менее 3500 и старше тех, кто родился в 1958 году
- Имеющих доход менее 3500 или тех, кто родился в 1958 году и позже
- **Имеющих доход менее 3500 и родившихся в 1959 году и позже**

9. \_\_\_\_\_ - средство для организации хранения файлов на каком-либо носителе.

**Ответ: файловая система**

10. Установите соответствие между моделями данных и их определениями:

1	Локальная сеть	А	объединение компьютеров, расположенных на большом расстоянии друг от друга
2	Региональная сеть	Б	объединение локальных сетей в пределах одной корпорации для решения общих задач
3	Корпоративная сеть	В	объединение компьютеров в пределах одного города, области, страны
4	Глобальная сеть	Г	объединение компьютеров, расположенных на небольшом расстоянии друг от друга

Запишите ответ:

1	2	3	4
Г	В	Б	А

11. Документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов, называется \_\_\_\_\_.(нормативным документом).

12. Установите соответствие между аббревиатурой и полным названием стандартов:

1	ГОСТ	А	Республиканский стандарт
2	ОСТ	Б	Стандарт организация
3	РСТ	В	Отраслевой стандарт
4	СТО	Г	Государственный стандарт

Запишите ответ:			
1	2	3	4
Г	В	А	Б

13. Укажите в последовательности участников системы сертификации продукции, начиная с заявителя:

а. Органы сертификации	3
б. Испытательные лаборатории	2
в. Заявитель	1
г. Центральный орган сертификации	4

14. Техника безопасности – это комплекс средств и мероприятий, внедряемых в производство с целью создания здоровых и безопасных \_\_\_\_\_ труда. (УСЛОВИЙ)

15. Установите соответствие между типом помещения и рекомендуемым уровнем температуры воздуха:

1	Жилая комната	А	24-26
2	Вестибюль, лестничная клетка	Б	16-18
3	Кухня	В	20-22
4	Помещения для отдыха и учебных занятий	Г	19-21
5	Ванная, совмещенный узел	Д	20-22

Запишите ответ:

1	2	3	4	5
В	Б	Г	Д	А

16. Укажите правильную последовательность мероприятий по охране труда при оформлении работника на работу:

а. Проведение первичного инструктажа	2
б. Проверка знаний по охране труда	4
в. Проведение вводного инструктажа по охране труда	1
г. Обучение по охране труда	3

17. Выберите правильный ответ. Электронное программно-техническое устройство для приема к оплате пластиковых карт - это:

- А.- Фискальный регистратор;  
Б.- Контрольно-кассовая машина;  
В.- POS- терминал;  
Г.- Эквайер.

18. Уничтожитель бумаг, который использует технологию мелкого измельчения бумаг, и может применяться в офисе, называется \_\_\_\_\_ (шредер)

19. Установите соответствие между средствами пожарной безопасности и функциями, которые они обеспечивают

1.Пожарная сигнализация	А. Своевременное обнаружение пожара, возгорания
2.Пожарные учения	Б. Организованный выход персонала и потребителей в

	безопасную зону		
3.План эвакуации	В. Формирование у персонала навыка правильных действий в случае возникновения пожарной опасности		
4. Пожарный инструктаж	Г. Информирование персонала о правильных действиях в случае возникновения пожарной опасности		
Ответы:			
1	2	3	4
А	В	Б	Г

20. Восстановите верный порядок действий по получению факсимильного сообщения:
- |  |   |
|--|---|
| А.- Получение запроса на получение факса и ответ «Принимаю»; | 1 |
| Б.- Нажатие кнопки «Факс/Старт»;                             | 2 |
| В.- Ожидание полной распечатки факса;                        | 3 |
| Г.- Проверка документа на читаемость;                        | 4 |
| Д.- Подтверждение получения информации.                      | 5 |

### Вариативная часть

- Основной характеристикой организации как открытой системы является:
  - сильное лидерство;
  - способность адаптироваться к изменениям внешней среды;
  - правильный набор персонала;
  - готовность просмотреть свою миссию.
- Преимуществами линейной структуры управления являются:
  - ясность в распределении полномочий и ответственности;
  - гибкость;
  - профессионализм в решении инновационных задач;
  - адаптивность к изменениям внешней среды.
- Документ, регламентирующий производственные полномочия и обязанности работника:
  - должностная инструкция
  - договор найма
  - распоряжение руководства
  - приказ
- Побуждение себя и других людей к действиям, позволяющим достичь целей организации, есть
  - Планирование
  - Мотивация
  - Стимулирование
  - Организация
- Вставьте пропущенное слово: \_\_\_\_\_ - привычная манера поведение руководителя по отношению к подчиненным.  
 Ответ: Стиль управления
- Вставьте пропущенное слово:  
 Способы, приемы воздействия субъекта управления на объект для достижения поставленных целей - \_\_\_\_\_

Ответ: Методы управления.

7. Договор на использование бренда и предоставление услуг под этим брендом в других странах или регионах страны, называется \_\_\_\_\_.(франшиза)

8. Установите соответствие между методами обучения персонала и содержанием этих методов

1.	Стажировка	А.	Метод обучения новых сотрудников, позволяющий ознакомить их с рабочим местом и его оборудованием
2.	Рабочая ротация	Б.	Метод повышения квалификации за пределами фирмы, в которой работает сотрудник
3.	Тренинг	В.	Временное перемещение сотрудника на другую должность внутри организации
4.	Обучение на рабочем месте	Г.	Метод обучения, с использованием специально смоделированных ситуаций

Ответ

1	2	3	4
Б	В	Г	А

9. Установите соответствие между способом разрешения межличностных конфликтов и его содержанием

1.	Уклонение	А.	Силовое подавление одной из сторон в конфликте
2.	Сглаживание	Б.	Выработка у работников установок на неучастие в конфликте
3.	Принуждение	В.	Формирование у работников мнения, что любой конфликт для них невыгоден

Ответ

1	2	3
Б	В	А

10. Укажите последовательность этапов при проведении рекламной кампании

- Разработка стратегии рекламной кампании
- Оценка эффективности рекламной кампании
- Определение целей рекламной кампании
- Исследование рынка
- Разработка бюджета рекламной кампании
- Сопоставление медиаплана рекламной кампании и выбор средств распространения

Ответ

1	2	3	4	5	6
В	А	Г	Е	Д	Б

11. Укажите последовательность этапов рекламного сообщения

- Фраза, усиливающая слоган
- Основной рекламный текст
- Слоган
- Заголовок
- Справочные сведения

Ответ

1	2	3	4	5
В	Г	Б	Д	А

12. Выберите правильный ответ. Термин «сверхбронирование гостиничных услуг» означает :

- а. бронирование одного номера, подтвержденное одновременно двумя гостями
- б. бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью,
- в. бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью или частично,
- г. бронирование, в случае, если потребитель обещает произвести оплату при заезде

13. В большинстве отелей временем заезда для гостей является – \_\_\_\_\_ часов.

Ответ: 15

14. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

	Тип бара	Месторасположения	
1.	Ресторан	А	Специализированное предприятие питания для быстрого обслуживания посетителей за стойкой наряду с обслуживанием за столиками
2.	Бар	Б.	Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями
3.	Кафе	В.	Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления
4.	Буфет	Г.	Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок
Ответ			
	1	2	3
	В	А	Б

15. Установите соответствие между методом обслуживания на предприятиях питания и его определением

Тип бара	Месторасположения		
1.	Табльдот	А.	Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости делают заказ по меню
2.	А парт	Б.	Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени
3.	А ля карт	В.	Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора
4.	Шведский стол	Г.	Метод обслуживания, при котором все блюда расставляются на столах раздачи, и гости самостоятельно и без ограничений накладывают себе еду в тарелки
Ответ			
	1	2	3
			4

В	Б	А	Г
---	---	---	---

16. Установите соответствие между типом бара и его месторасположением

Тип бара		Месторасположения		
1.	Лаунж-бар	А.	У бассейна	
2.	Безалкогольный бар	Б.	В номерах отеля	
3.	Мини-бар	В.	В изолированной зоне	
4.	Лобби-бар	Г.	В фитнес-центре	
5.	Пул-бар	Д.	В зоне ресепшен	
Ответ				
1	2	3	4	5
В	Г	Б	Д	А

17. Установите соответствие между типом питания (тарифным планом) и его определением

Тип бара			Месторасположения	
1.	FB		А.	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице
2	HB		Б.	Проживание, в стоимость которого не включено питание
3	BB		В.	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице
4	RO		Г.	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице
Ответ				
1	2	3	4	
В	А	Г	Б	

18. Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением, вписав в ответе соответствующие буквы

Тип отеля		Функциональное назначение		
1.	Ботель	А.	Средство размещения для автомобилистов	
2.	Ротель	Б.	Средство размещения расположенное на воде	
3.	Мотель	В.	Лагерь для авто-, мото-, велотуристов	
4.	Кемпинг	Г.	Отель на колесах	
5.	Флотель	Д.	Круизный корабль	
Ответ				
1	2	3	4	5
Б	Г	А	В	Д

19. Расставьте этапы бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

- А. Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо
- Б. Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- В. Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- Г. Уточнить тариф/питание
- Д. Получить аванс / полную оплату от потребителя
- Е. Проверить наличие свободных номеров на нужные даты



Ответ:

1	2	3	4	5	6
Е	Г	Д	Б	В	А

20. Расставьте этапы процесса продажи турпродукта/услуги в порядке их выполнения:

А Установление контакта с клиентом	1.
Б Работа с возражениями клиента	4
В Продажа турпродукта/услуги	5
Г Выявление потребностей клиента	2
Д Презентация турпродукта/услуги	3

### **Практические задания I уровня «Перевод профессионального текста»**

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику и ответов на вопросы по содержанию текста. Перевод оформляется при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаётся на печать.

- Требования к оформлению документа:
- Шрифт - Times New Roman, размер шрифта -14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текста по ширине.
- Межстрочный интервал (1,5 пт).
- Поля документа (*верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.*)

#### **ПРИМЕР для специальности 43.02.10 Туризм**

**(английский язык)**

#### **DEFINITION OF TOURISM**

Tourism can be defined as the science, art, and business of attracting and transporting visitors, accommodating them, and graciously catering to their needs and wants. A tourist, by United Nations (U.N.) definition, is a person who stays in places outside his usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business or any other purpose. Business and convention tourism is included in this definition.

For many developing nations, tourism represents a relatively high percentage of gross national product and an easy way of gaining a balance of trade with other nations.

Tourism means different things to different people. For example, a hotelier might say that tourism is wonderful because it brings guests who fill rooms and restaurants. However, a government official might define it as the economic benefit of more money coming into the country, state, or city. Tourism can also be defined as the idea of attracting, accommodating, and pleasing groups or individuals traveling for pleasure or business. In order to simplify tourism, it is sometimes categorized in terms of the following factors:

*Geography:* International, regional, national, state, provincial, country, city.

<i>Ownership:</i>	Government, quasi-government, private.
<i>Function:</i>	Regulators, suppliers, marketers, developers, consultants, researchers, educators, publishers, professional associations, trade organizations, consumer organizations.
<i>Industry:</i>	Transportation (air, bus, rail, auto, cruise), travel agents, tour wholesalers, lodging, attractions, recreation.
<i>Motive:</i>	Profit or nonprofit.

Industry practitioners use these categories to identify and interact with the various industry sectors and organizations involved with tourism.

Physical needs, the desire to experience other cultures, and an interest in meeting new people are some of the motives people have when they travel. Because of flexible work hours, early retirement, and the easy accessibility of traveling, tourism is constantly growing.

From a social and cultural perspective, tourism can further international understanding and economically improve a poor country. However, it can also disturb a culture by confronting it with mass tourism, causing the destruction of natural sites. A trend in avoiding tourism pollution is ecotourism.

Перевод:

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. What is the definition of the term tourism?
2. What is a United Nations definition of the term tourist?
3. What does tourism represent for developing nations?
4. What various things may the word *tourism* mean to different people?
5. What terms can tourism be categorized in?

1. What is the definition of the term tourism?

Tourism can be defined as the science, art, and business of attracting and transporting visitors, accommodating them, and graciously catering to their needs and wants.

2. What is a United Nations definition of the term tourist?

A tourist, by United Nations (U.N.) definition, is a person who stays in places outside his usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business or any other purpose.

3. What does tourism represent for developing nations?

For many developing nations, tourism represents a relatively high percentage of gross national product and an easy way of gaining a balance of trade with other nations.

4. What various things may the word tourism mean to different people?

Tourism means different things to different people. For example, a hotelier might say that tourism is wonderful because it brings guests who fill rooms and restaurants. However, a government official might define it as the economic benefit of more money coming into the country, state, or city.

5. In what terms can tourism be categorized?

In order to simplify tourism, it is sometimes categorized in terms of the following factors: geography, ownership, function, industry, motive.

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

### ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ ТУРИЗМ

Туризм можно определить как науку, искусство и бизнес по привлечению и транспортировке туристов, их размещению и удовлетворению их нужд и желаний. Турист, в соответствии с определением этого слова, принятым Организацией Объединенных Наций (ООН), это человек, который находится за пределами своего родного города или страны на

протяжении не больше года с целью отдыха, по работе и т.д. Бизнес-туризм и традиционный туризм входят в это определение.

Для многих развивающихся стран туризм составляет достаточно высокий процент валового национального продукта и помогает установить баланс в торговле с другими странами. Для разных людей туризм означает разные вещи. Например, владелец отеля может сказать, что туризм — это потрясающая вещь, потому что благодаря туризму номера и рестораны заполняются гостями. Однако государственный чиновник может определить туризм как экономическую выгоду, заключающуюся в росте дохода страны, государства, города. Туризм также можно определить как идею привлечения, размещения и обслуживания туристических групп или индивидуальных туристов, которые путешествуют с целью отдыха или по работе. Для того, чтобы упростить туризм его иногда распределяют по категориям опираясь на следующие факторы:

География: международный, региональный, национальный, государственный, провинциальный, сельский, городской.

Владение: правительственный, частично правительственный, частный.

Функция: регулировщики, поставщик, продавцы, разработчики, консультанты, исследователи, преподаватели, издатели, профессиональные ассоциации, торговые организации, организации по защите прав потребителей.

Промышленность: транспортировка (самолеты, автобусы, поезда, автомобили, круизы), туристические агентства, туристические операторы, жилье, достопримечательности, отдых.

Мотив: коммерческий и некоммерческий.

Люди занятые в индустрии туризма используют эти категории для того, чтобы установить связь и взаимодействовать с различными секторами индустрии и организациями, связанными с туризмом.

Физические нужды, желание познакомиться с другими культурами и заинтересованность в знакомстве с новыми людьми также являются причинами, по которым люди путешествуют. Благодаря гибким часам работы, раннему уходу на пенсию и доступности путешествий индустрия туризма постоянно растет.

С общественной и культурной точки зрения, туризм может способствовать международному взаимопониманию и улучшить экономическое положение бедных стран. Однако, туризм также может потревожить культуру по средством массового туризма, что может явиться причиной исчезновения природных объектов. Экотуризм - новый тренд, позволяющий избежать загрязнения, причиной которого является туризм.

### **ПРИМЕР для специальности 43.02.10 Туризм**

**(немецкий язык)**

#### **Deutschland als Reiseland**

Deutschland ist ein attraktives Reiseland. Es bietet dem Touristen eine seltene Vielfalt an sehenswerten Städten und Landschaften; es lädt zu Reisen in eine lange und reiche Geschichte sowie zu Begegnungen mit allen Formen modernen Lebens ein. Wer möchte, findet Oasen der Ruhe genau so leicht wie Stätten pulsierender Aktivität.

Deutschland ist ein Land, das Reisende von jeher angezogen und begeistert hat. Zu den schönsten Landschaften Deutschlands zählt das burgengeschmückte, von zahllosen Dichtern, Malern und Musikern des 19. Jahrhunderts verklarte Rheintal.

Wer nach Deutschland reist, erlebt eine Überraschung. Denn was man vorher über dieses Land erfährt, ist immer nur ein Teil vom Ganzen. Das liegt daran, dass Deutschland aus vielen Welten besteht. In ihrer langen und bewegten Geschichte waren die deutschen Städte stets Metropolen auf der Höhe ihrer Zeit. Und sie sind es heute mehr denn je. Jede von ihnen ist eine unverwechselbare Mischung aus Vergangenheit und Gegenwart, weltoffen und höchst lebendig. Alle sind voller Kultur, Zentren des Konsums und der Unterhaltung und besitzen eine attraktive

Umgebung. Und sie liegen so dicht beieinander, dass man bequem jeden Tag eine andere erleben kann.

Zwar ist die Bundesrepublik nicht gerade ein klassisches Reiseland, sie hat jedoch inländischen wie ausländischen Urlaubern einiges zu bieten. Als Reiseland bietet Deutschland eine Vielfalt von sehenswerten Städten und Landschaften auf engem Raum. Über Jahrhunderte hin war das deutschsprachige Gebiet ein loser Bund vieler souveräner Einzelstaaten mit kleinen und größeren Residenzen oder Hauptstädten. In fast allen blühte ein eigenständiges gesellschaftliches und kulturelles Leben. Davon zeugen die zahlreichen Baudenkmäler und Bibliotheken, Museen und Kunstsammlungen, Gärten und Theater, die sich einer ungeschmäleren Attraktivität für Kunstkenner und – liebhaber erfreuen.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. Was bietet Deutschland dem Touristen?
  2. Welche Orte in Deutschland wurden im XIX. Jahrhundert von zahllosen Künstlern verklärt?
  3. Was wird mit der Behauptung gemeint, dass Deutschland aus vielen Welten besteht?
  4. Waren Sie schon einmal in Deutschland? Wenn ja, welche Eindrücke haben Sie gewonnen?
  5. Worin besteht die Attraktivität deutscher Städte?
- 
1. Was bietet Deutschland dem Touristen? - Deutschland bietet dem Touristen eine seltene Vielfalt an sehenswerten Städten und Landschaften.
  2. Welche Orte in Deutschland wurden im XIX. Jahrhundert von zahllosen Künstlern verklärt? - Zu den schönsten Landschaften Deutschlands zählt das burgengeschmückte, von zahllosen Dichtern, Malern und Musikern des 19. Jahrhunderts verklarte Rheintal.
  3. Was wird mit der Behauptung gemeint, dass Deutschland aus vielen Welten besteht? - Jede von deutschen Städten ist eine unverwechselbare Mischung aus Vergangenheit und Gegenwart, weltoffen und höchst lebendig. Alle sind voller Kultur, Zentren des Konsums und der Unterhaltung und besitzen eine attraktive Umgebung.
  4. Waren Sie schon einmal in Deutschland? Wenn ja, welche Eindrücke haben Sie gewonnen? – Ja, ich war in Deutschland, in Berlin. Deutschland ist ein attraktives Reiseland.
  5. Worin besteht die Attraktivität deutscher Städte? - Die Attraktivität deutscher Städte besteht in die zahlreichen Baudenkmälern und Bibliotheken, Museen und Kunstsammlungen, Gärten und Theatern.

Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.

#### GERMANIA KAK STRANA PUTESHESTVIJA

Германия - привлекательная страна для путешествия. Она предлагает туристам редкое разнообразие живописных городов и ландшафтов; она приглашает вас в путешествие в долгую и богатую историю, а также на встречи со всеми формами современной жизни. Кто хочет найти оазис спокойствия, так же легко найдут и места пульсирующей деятельности.

Германия - страна, которая всегда привлекала и восхищала путешественников. Одним из самых красивых пейзажей Германии является Рейнская долина украшенная замками, прославленная бесчисленными поэтами, художниками и музыкантами 19-го века.

Тот, кто путешествует в Германию, испытывает удивление. Потому что то, что прежде узнают об этой стране, всегда является лишь частью целого. Это потому, что Германия состоит из многих миров. В своей долгой и бурной истории немецкие города всегда были мегаполисами на высоте своего времени. И сегодня они больше на высоте, чем когда-либо. Каждый из них представляет собой своеобразную смесь прошлого и настоящего, космополитического и самого живого. Все они полны культуры, центров потребления и

развлечений и имеют привлекательную среду. И они расположены так близко друг к другу, что вы можете комфортно каждый день переживать нечто новое.

Несмотря на то, что Федеративная Республика не является классической страной для путешествия, она может, однако, как отечественным, так и зарубежным отдыхающим предложить многое. Будучи страной путешествий, Германия предлагает широкий выбор привлекательных городов и ландшафтов в узком пространстве. На протяжении веков немецкоязычная территория была свободной Федерацией многих суверенных государств с маленькими и крупными резиденциями или столицами. Почти во всех процветала самостоятельная общественная и культурная жизнь. Об этом свидетельствуют многочисленные архитектурные памятники и библиотеки, музеи и художественные коллекции, сады и театры, которые пользуются неизменной привлекательностью для ценителей и любителей искусства.

### **ПРИМЕР для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

**(английский язык)**

#### **TYPES OF HOTELS**

Hotels are generally classified by their style and location. Each classification is geared to a specific clientele. Several companies classify hotels according to amenities and services by using a star system. The more stars, the more luxurious the hotel. For the most part, classifications can vary within each type of hotel style. However, it is rare for budget hotels to attain extremely high ratings, because they do not have the amenities necessary for higher classifications.

Resort hotels are frequented by the customer on vacation. They may feature amenities that will permit their clientele to relax and have fun. Popular amenities may include: spas, pools, beach or mountain locations, on-site kids' activities, restaurants, pool bars and babysitting services. Concierges are often available to help patrons find restaurants or book sightseeing tours. Patrons often stay a week or more. Resort hotels, because of their many amenities, often attain high star ratings.

Economy hotels provide limited amenities at reasonable rates. Sometimes, economy hotels provide guests with a complimentary continental breakfast. Economy hotels in resort areas may be off the beaten path, or in a slightly less desirable location. Economy hotels offer basic room accommodations, and many do not have full service on-site restaurants. More recently, some economy hotels have got adjacent chain restaurants within walking distance, often sharing the same parking lot.

Conference centers and commercial hotels are designed for business clientele. Conference centers feature multipurpose rooms that can accommodate seminars and business programs. They have banquet facilities that can serve and accommodate large parties, and also offer equipment and acoustics suitable for speakers and visual presentations. Some conference centers and commercial hotels are located in resort areas, but they still focus on the business needs of clients and companies.

The sleeping area. Suite hotels have a broad Suite hotels appeal to business people that prefer a separate work space or families that want one room, yet also want some room separation from children. They often feature multiple rooms, and may have a pull-out bed in addition to the main range of amenities, and can be classified as high as a luxury hotel, or as a basic economy hotel, depending on the location and the services offered.

#### **Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1. How are hotels classified?
2. What services do Resort hotels often their guests?
3. What are the services provided at Economy hotels?
4. What kind of clients stay at conference centers and commercial hotels ?
5. Who do suite hotels have a broad Suite hotels appeal to?

1. Hotels are usually classified by their style and location.
2. Resort hotels offer the following amenities to their clientele: spas, pools, beach or mountain locations, on-site kids' activities, restaurants, pool bars and babysitting services.
3. Economy hotels provide limited amenities at reasonable rates and sometimes provide guests with a complimentary continental breakfast.
4. Conference centers and commercial hotels are designed for business clientele.
5. Broad Suite hotels appeal to business people that prefer a separate work space or families that want one room, yet also want some room separation from children.

## **Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.**

### **ТИПЫ ОТЕЛЕЙ**

Отели, как правило, классифицируются по их стилю и расположению. Каждая классификация ориентирована на конкретную клиентуру. Некоторые компании классифицируют отели по их удобствам и услугам, используя систему звёзд. Чем больше звёзд, тем роскошнее отель. Большей частью классификации могут варьироваться в рамках каждого типа стиля отеля. Однако, бюджетные отели редко достигают чрезвычайно высоких рейтингов, потому что у них нет удобств, необходимых для более высоких классификаций.

Курортные отели часто посещаются клиентом в отпуске. Они могут предоставить благоприятные условия, которые позволят их клиентам расслабиться и повеселиться. Популярные удобства могут включать: спа, бассейны, пляжные или горные места, детские мероприятия на территории отеля, рестораны, бары у бассейна и услуги няни. Консьержи часто готовы помочь клиентам найти рестораны или заказать экскурсионные туры. Постоянные клиенты часто проживают в отеле неделю или больше. Курортные отели, из-за их многочисленных удобств, часто достигают высоких рейтингов по звездам.

В отелях эконом-класса предоставляются ограниченные удобства по умеренным ценам. Иногда отели эконом-класса предоставляют гостям бесплатный континентальный завтрак. Отели эконом-класса в курортных зонах могут находиться в отдаленных местах или в несколько менее желательном месте. Для размещения отели эконом-класса предлагают номинальные номера, а многие из них не имеют полноценного обслуживания ресторанов на территории отеля. Совсем недавно некоторые отели эконом-класса приобрели расположенные рядом в нескольких минутах ходьбы сети ресторанов, часто совместно используя одну и ту же парковку.

Конференц-центры и коммерческие отели предназначены для деловых клиентов. У них есть банкетные залы, которые могут обслуживать и разместить большие вечеринки, а также предлагать оборудование и акустику, подходящую для динамиков и визуальных презентаций. Некоторые конференц-центры и коммерческие отели расположены в курортных зонах, но они по-прежнему сосредоточены на потребностях бизнес-клиентов и компаний.

Спальный район. В отелях класса люкс есть расширенные номера люкс, привлекающие деловых людей, которые предпочитают отдельное рабочее пространство, или семьи, которые хотят один номер, но, тем не менее, они хотят, чтобы в номере было разделение номера от детей. Они часто оснащены несколькими комнатами и могут иметь выдвижную кровать в дополнение к основному спектру удобств, а также могут быть классифицированы так высоко как пятизвёздочный отель или как базовый отель эконом-класса в зависимости от местоположения и предлагаемых услуг.

### **ПРИМЕР для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (немецкий язык)**

#### **Im deutschen Hotel**

Wenn Sie eine Reise nach Deutschland geplant haben, kümmern Sie sich im voraus nicht nur um Fahrkarte, Einweisung und Visa, sondern auch um eine Nummer im Hotel.

Heute gibt es gute Möglichkeit, ein passendes Hotel leicht und einfach online zu reservieren. Schneller verstehen Informationen über Hotels Ihnen helfen Topics in Deutsch.

Im deutschen Hotel warten auf Sie schön ausgestaltete Gästezimmer. Dort gibt es alles Notwendige für richtige Erholung: Bad mit warmem Wasser, Bar mit entzückenden Kühlgetränken, Fernseher, Kühlschrank, Bügeleisen und sogar drahtlos Internet-Zugang.

Hier arbeitet nur ein freundliches, hochausgebildetes Personal, das allseitige Hilfe für die leistet. Ganz kostenlos können Sie Schuhputzservice, Textilreinigung oder Bürodienst benutzen oder Hilfe bei der Tourenplanung bekommen.

Nette Atmosphäre, luxuriöse Zimmer und kostenlose Frühstücke jährlich ziehen im deutschen Hotel Reisende aus aller Welt an, obwohl Preisen sehr hoch sind.

Viele Restaurants und Bars schlagen von morgens bis nachts eine große Auswahl an verschiedenen Getränke und internationalen Gerichte vor. Sehr populär sind Teezeit und Lunch in Lobby-bar.

In Freizeit nutzen Hotelgäste Sauna, Bowlingbahn, Fitnessstudio, Tennis- und Spielplatz. Besonders aktuell ist heute Fahrradverleih.

Fast alle deutschen Hotels verfügen heute über Innenhof, Parkgarage, Garten, Dachterrasse, Gepäckaufbewahrung, große Konferenzräume.

Viele Hotels bieten Transferservice vom Flughafen oder Bahnhof. Es muss im voraus mit Hotel direkt abgefragt werden. Um Ihr Gespräch erfolgreich war, benutzen Sie einen Gesprächsbuch oder Topics in Deutsch.

### **Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.**

1. Was muss man im voraus machen, wenn Sie eine Reise nach Deutschland geplant haben?
2. Was gibt es in den Gästezimmern?
3. Wer arbeitet im Hotel?
4. Was bietet das Hotel ihren Gästen an?
5. Welche Dienstleistungen bietet das Hotel?

1. Was muss man im voraus machen, wenn Sie eine Reise nach Deutschland geplant haben? - Wenn Sie eine Reise nach Deutschland geplant haben, kümmern Sie sich im voraus nicht nur um Fahrkarte, Einweisung und Visa, sondern auch um eine Nummer im Hotel.

2. Was gibt es in den Gästezimmern? - Dort gibt es alles Notwendige für richtige Erholung: Bad mit warmem Wasser, Bar mit entzückenden Kühlgetränken, Fernseher, Kühlschrank, Bügeleisen und sogar drahtlos Internet-Zugang.

3. Wer arbeitet im Hotel? - Hier arbeitet nur ein freundliches, hochausgebildetes Personal.

4. Was bietet das Hotel ihren Gästen an? - Viele Hotels bieten Transferservice vom Flughafen oder Bahnhof.

5. Welche Dienstleistungen bietet das Hotel? - Ganz kostenlos können Sie Schuhputzservice, Textilreinigung oder Bürodienst benutzen oder Hilfe bei der Tourenplanung bekommen.

### **Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.**

#### **В НЕМЕЦКОМ ОТЕЛЕ**

Если Вы запланировали поездку в Германию, позаботьтесь заранее не только о билете, инструктаже и визе, но и о номере в отеле.

Сегодня имеется хорошая возможность бронировать подходящий отель легко и просто в режиме онлайн. Быстрее понять информацию об отелях Вам помогут топики на немецком языке.

В немецком отеле Вас ждут прекрасно оформленные комнаты для гостей. Там имеется всё необходимое для правильного отдыха: ванная с теплой водой, бар с восхитительными прохладными напитками, телевизор, холодильник, уют и даже беспроводной интернет-доступ.

Здесь работает только приветливый, высоко-дипломированный персонал, который оказывает всестороннюю помощь. Полностью бесплатно Вы можете использовать сервис чистки обуви, текстильную чистку или офисную службу или получать помощь в планировании поездок.

Благоприятная атмосфера, роскошные комнаты и бесплатные завтраки привлекают каждый год в немецкий отель путешественников со всего света, хотя цены очень высоки.

Много ресторанов и баров предлагают с утра до ночи большой выбор различных напитков и международных блюд. Время чая и ланча в лобби-баре очень популярны.

В свободное время проживающие в гостинице пользуются сауной, кегельбаном, фитнес-студией, теннисной площадкой и площадкой для игр. Особенно актуален сегодня велосипедный прокат.

Сегодня почти все немецкие отели располагают внутренним двором, парковым гаражом, садом, крышей-террасой, камерой хранения, большими конференц-залами.

Много отелей предлагают сервис трансфера с аэропорта или вокзала. Это должно заранее обговариваться непосредственно с отелем. Чтобы Ваш разговор был успешен, воспользуйтесь разговорником или топиками на немецком языке.

## Задание по организации работы коллектива

**Задача 1:** Предложите перечень должностных позиций для гостиничного предприятия, их количество, составьте график работы сотрудников.

### Инструкция:

- внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия;
- предложите перечень должностных позиций туристского/гостиничного предприятия;
- составьте график работы сотрудников административно-хозяйственной службы, исходя из загрузки гостиницы в высокий сезон и количества номеров; (43.02.11)
- предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского предприятия (43.02.10)
- предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия;
- график сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов;
- график сменности должен быть внесен в таблицу приведенную ниже.

### \*Пример

*Возможен найм отдельных сотрудников на условиях неполной загрузки (неполный рабочий день, неполная рабочая неделя, почасовая оплата). (43.02.11)*

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Туристское предприятие представляет собой многопрофильную туроператорскую компанию, осуществляющую деятельность в сфере внутреннего туризма. Главный офис находится в бизнес-центре, расположенном в центральной части города Сочи.</p> <p>Туроператор специализируется на приеме и обслуживании туристов на курортах юга России. Является принимающим туроператором делового туризма, осуществляет корпоративное обслуживание. Активно реализует зарубежные туры.</p> <p>Направления деятельности турфирмы:</p>	<p>Гостиничное предприятие «Присцилла» представляет собой гостиницу категории 4*. Гостиница расположена в прибрежной зоне города Сочи и располагает своей парковой территорией и собственным пляжем. В гостинице функционирует ресторан с обслуживанием представленным в виде шведской линии, и «А-ля-карт», кафе-бар с барной стойкой и зоной самообслуживания. Также гостям предлагаются услуги рум-сервиса.</p> <p>К услугам гостей также представлен оздоровительный центр с тренажерным</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- прием и обслуживание туристов на курортах юга России: Большой Сочи, Анапа, Геленджик, Туапсинский район, Красная Поляна, Горячий Ключ, Ейск;</li> <li>- транспортное и экскурсионное обслуживание: трансферы, экскурсии, морские прогулки, аренда транспорта;</li> <li>- деловой туризм: бизнес-поездки, конференции, инсентив, тимбилдинг, выставки, события;</li> <li>- корпоративные мероприятия «под ключ»;</li> <li>- групповые и индивидуальные туры по Черноморскому побережью;</li> <li>- лечебно-оздоровительные туры круглогодично;</li> <li>- зимний и летний отдых в горах, горнолыжные туры на Красную Поляну; - новогодние и праздничные туры;</li> <li>- пакеты для молодоженов, именинников, юбиляров;</li> <li>- туры выходного дня;</li> <li>- семейный и молодежный отдых;</li> <li>- продажа туров за рубеж для жителей и гостей Сочи.</li> </ul> <p>Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентов.</p> <p>Туроператор предоставляет обслуживание на основании договоров с поставщиками услуг..</p>	<p>залом и термальной зоной, конференц-зал для бизнес-гостей, детская площадка с услугами няни, охраняемая парковка.</p> <p>Номерной фонд гостиницы представлен 100 номерами, из них 2 номера категории «двухкомнатный люкс» (номера с терассой), 18 номеров категории «супериор» (номера с балконами), 80 номеров категории «стандарт» (номера без балконов). Номерной фонд обслуживается сотрудниками административно-хозяйственной службы, функционирующей в отеле круглосуточно. В номерах предусмотрена ежедневная уборка, проводимая с 08:00 до 19:00, с обязательным контролем руководителем или супервайзером службы. А также, доставка в номер дополнительной мебели по запросу гостя (дополнительная кровать, кровать-манеж для ребенка до 3-х лет, кресло и столик на балкон или терассу) в дневное время (с 09:00 до 18:00). Также к услугам гостей в номерах категории «двухкомнатный люкс» и «супериор» предлагается «вечерний сервис». Загрузка гостиницы в высокий сезон – 95-100%, в низкие сезоны – 50-70%.</p>
---	---

**Задача 2: Разработайте организационную структуру туристского/гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1. Для гостиничного предприятия разработать организационную структуру службы питания.**

Организационная структура должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде с использованием возможностей программы MS Word. При необходимости допускаются текстовые пояснения.

Перечень должностных позиций туристского предприятия:	Перечень должностных позиций гостиничного предприятия «Присцилла»
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Генеральный директор</li> <li>2. Главный бухгалтер</li> <li>3. Бухгалтер</li> <li>4. Начальник отдела по бронированию и продажам</li> <li>5. Начальник отдела по туристским продуктам</li> <li>6. Начальник отдела корпоративного обслуживания</li> <li>7. Менеджер по формированию турпродукта</li> <li>8. Менеджер по внутреннему туризму</li> <li>9. Менеджер по выездному</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Генеральный директор</li> <li>2. Руководитель финансово-экономической службы</li> <li>3. Руководитель службы приема и размещения</li> <li>4. Руководитель службы питания</li> <li>5. Руководитель административно-хозяйственной службы</li> <li>6. Руководитель службы продаж и маркетинга</li> <li>7. Бухгалтер-экономист</li> <li>8. Портье</li> <li>9. Ночной аудитор</li> <li>10. Посыльный (подносчик багажа)</li> </ol>

туризму 10. Оператор по бронированию 11. Менеджер по деловому туризму 12. Менеджер по маркетингу 13. Системный администратор	11. Повар 12. Официант 13. Бармен 14. Рабочий кухни 15. Супервайзер АХС 16. Горничная 17. Разнорабочий 18. Сотрудники оздоровительного центра 19. Няня 20. Менеджер по продажам
--	--

**Пример графика сменности сотрудников административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Присцилла»**

№	Наименование должностной позиции	Количество должностных позиций	График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели						
			Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
1	Руководитель административно-хозяйственной службы	1	08:00-17:00 8 часов	08:00-17:00 8 часов	08:00-17:00 8 часов	08:00-17:00 8 часов	08:00-17:00 8 часов	-	-
2	Супервайзер административно-хозяйственной службы	2*	10:00-19:00 8 часов (1-й супервайзер)	10:00-19:00 8 часов (1-й супервайзер)	10:00-19:00 8 часов (2-й супервайзер)	10:00-19:00 8 часов (2-й супервайзер)	10:00-19:00 8 часов (1-й супервайзер)	10:00-19:00 8 часов (1-й супервайзер)	10:00-19:00 8 часов (2-й супервайзер)
3	Горничная (1 смена)	8	07:00-16:00 8 часов	07:00-16:00 8 часов	07:00-16:00 8 часов	07:00-16:00 8 часов	07:00-16:00 8 часов	07:00-16:00 (сотрудники по найму на неполную рабочую неделю)	07:00-16:00 (сотрудники по найму на неполную рабочую неделю)
4	Горничная (2 смена)	4	15:00-24:00 8 часов	15:00-24:00 8 часов	15:00-24:00 8 часов	15:00-24:00 8 часов	15:00-24:00 8 часов	15:00-24:00 (сотрудники по найму на неполную рабочую неделю)	15:00-24:00 (сотрудники по найму на неполную рабочую неделю)
5	Горничная (3 смена)	4	22:00-07:00 8 часов (1,2 горничные)	22:00-07:00 8 часов (1,2 горничные)	22:00-07:00 8 часов (3,4 горничные)	22:00-07:00 8 часов (3,4 горничные)	22:00-07:00 8 часов (1,2 горничные)	22:00-07:00 8 часов (1,2 горничные)	22:00-07:00 8 часов (3,4 горничные)

6	Разнорабочий	2	09:00-18:00 8 часов (1-й сотрудник)	09:00-18:00 8 часов (2-й сотрудник )	09:00-18:00 8 часов (2-й сотрудник )	09:00-18:00 8 часов (1-й сотрудник )	09:00-18:00 8 часов (1-й сотрудник )	09:00-18:00 8 часов (2-й сотрудн ик)	09:00-18:00 8 часов (2-й сотрудник)
---	--------------	---	--	--	--	--	--	--	--

Прим.: \* возможны 12-часовые смены и вариации во времени начала рабочего дня

Обеденный перерыв – 1 час для всех сотрудников

Отпуск работникам туристского предприятия предоставляется в количестве 28 календарных дней в году согласно графику отпусков предприятия в соответствии с ТК РФ



	ценообразованию														
11	Менеджер по деловому туризму	1	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8			
12	Менеджер по маркетингу	1	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8			
13	Системный администратор	1	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8			

\* в целом на условиях ненормированного рабочего дня

\*\* рабочее время определяется по индивидуальному графику

Обеденный перерыв с 13-00 до 14-00 для всех категорий

Отпуск работникам туристского предприятия предоставляется в количестве 28 календарных дней в году согласно графику отпусков предприятия в соответствии с ТК РФ.

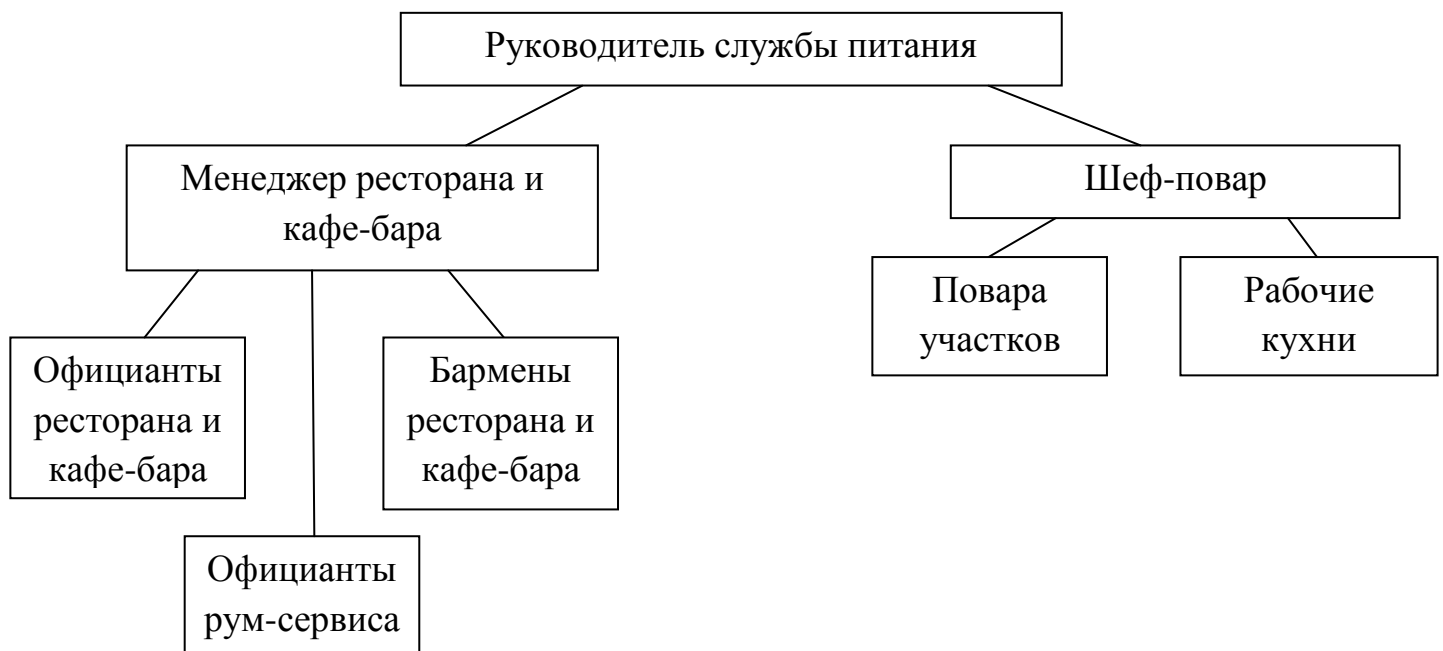
## Пример организационной структуры гостиничного предприятия

**ЗАДАЧА 2.** Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.

### Пример оформления организационной структуры туристского предприятия



**Пример организационной структуры гостиничного предприятия службы питания**



**Практические задания II уровня (инвариантная часть)**  
**«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»**  
43.02.10 Туризм

**Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.**

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между менеджером по продажам туристской фирмы и клиентом. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

Требования к оформлению документа:

- Шрифт - Times New Roman, размер шрифта -14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текста по ширине.
- Межстрочный интервал (1,5 пт).
- Поля документа (*верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.*)

**Пример конфликтной ситуации**

*Клиентка туристской фирмы заходит в офис и обращается к менеджеру, у которого приобрела тур в Испанию неделю назад (вылет через две недели). В офисе находится ещё один менеджер.*

**М I:** Добрый день, Евгения! Чем могу вам помочь?

**К:** Здравствуйте! Помните, мы на прошлой неделе приобрели у вас тур в Испанию на июнь. Сделайте нам ещё скидку, мы узнали в другом агентстве, там на 2400 рублей получается дешевле, чем у вас!

**М I:** Вы что?! Ничем не могу помочь. Я провел оплату за тур!

**К:** Да что вы мне говорите, мы же ещё не полетели! До тура целый месяц! В таком случае, я вообще не хочу брать тур в вашем агентстве!

**М I:** Вот не надо оскорблять! Я вам русским языком говорю, невозможно уже отменить тур!

**К:** Почему?!

**М I:** Да я вам не обязан объяснять почему, вы же всё равно не поймете, как мы с туроператорами работаем, поэтому моя работа вам тур подобрать, что я и сделал! Тур хороший, отель отличный!



**К:** Да я не сомневаюсь, но у других-то он дешевле. Отмените мне тур. А что будет, если сейчас отменить? Вы что объяснить нормально не можете?!

**М:** Нет, не могу.

*К разговору присоединяется второй менеджер агентства.*

**М 2:** (Обращается к первому менеджеру) Серега, да чего как будто первый год работаешь, тур же аннулировать можно.

**М 2:** Евгения, дело в том, что при аннуляции тура туроператор взимает штраф в счёт понесенных им расходов на бронирование. Кроме того, ваши документы уже переданы в визовый центр и оплачен визовый сбор. Какой размер штрафа получается у наших туристов?

**М 1:** 5500 рублей.

**К:** Ого. Это очень много.

**М 2:** Как вы можете сами убедиться, вам будет не выгодно аннуляция тура. Принимать решение, конечно вам, но мы советуем хорошо всё взвесить. Так как более низкая стоимость данного тура в другом агентстве обусловлена возникшим вчера специальным предложением туроператора, в виду приближения сроков вылета. Тем не менее, если бы приобретали тур сегодня у нас, или в любом другом агентстве, вы бы не успели оформить визу и не смогли воспользоваться данным предложением.

**К:** А зачем тогда туроператор делает скидку?

**М 2:** Это предложение актуально для туристов, у которых уже открыта шенгенская виза и они могут в любой момент приобрести тур.

**К:** Теперь ясно, спасибо, что объяснили.

**М 2:** Пожалуйста! Хорошего вам отдыха.

**К:** Спасибо. До свидания.

**М 2.:** До свидания!

### **Пример выполнения задания**

#### **Ошибки, допущенные сотрудником туристской фирмы**

1. Менеджер не менее трех раз должен был назвать клиента по имени при общении.
2. Менеджер некорректно общается с клиентом. Допускает грубость и резкие ответы.
3. Менеджер отказался давать пояснение клиенту, проявил некомпетентность.
4. Менеджеры нарушают корпоративную этику.
5. Второй менеджер не представился туристу.
6. Информация о штрафе за аннуляцию была представлена в резкой форме, могла восприниматься туристом как угроза.

7. Менеджеры не извинились за возникшее недопонимание и сложившуюся ситуацию.
8. Менеджеры не предложили скидку на следующий тур или на другие дополнительные услуги.
9. Менеджеры по итогам беседы не задали вопрос: «Можем ли мы еще чем-либо помочь?»
10. Первый менеджер не попрощался.

**Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала туристского предприятия правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.**

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между менеджером по продажам туристской фирмы и клиентом. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала, правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия. Оформите ответ в электронном виде в программе MS Word.

— В плане предложенного мероприятия должны быть указаны следующие пункты:

1. Понятие и виды конфликтов
2. Структура конфликта
3. Причины конфликтов в сфере гостиничного/туристского бизнеса
4. Значение (ценность) жалоб потребителей для предприятий гостиничной/туристской сферы
5. Типы «трудных» гостей/клиентов и особенности поведения персонала в зависимости от типа гостя/клиента
6. Общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации
7. Алгоритм работы с конфликтной ситуацией

Форма подачи материала выбирается конкурсантами самостоятельно (тренинг, лекция и т.д.).

**Практические задания II уровня (инвариативная часть)**  
**«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»**  
**43.02.11 Гостиничный сервис**

**Задача 1:** Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Предложите способы решения проблемы.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте диалог между сотрудником службы приема и размещения и гостем. В диалоге представлена конфликтная ситуация. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Предложите способы решения проблемы. Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

Требования к оформлению документа:

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14;
- заглавные буквы в наименовании документа;
- выравнивание текста по ширине;
- межстрочный интервал – 1,5 пт;
- поля документа (верхнее - 1,5 см, нижнее - 2,0 см, левое - 2,5 см, правое - 1,5 см).

**Диалог между гостем и сотрудником**

На стойку приема и размещения подходит возмущенный гость, пытаясь завладеть вниманием администратора службы, который в данный момент разговаривает по рабочему телефону.

Г: Здравствуйте, мне нужна Ваша помощь.

А: Минуту... (продолжая беседовать по телефону).

Г: (После нескольких минут ожидания начинает громко возмущаться возле стойки ресепшена, привлекая внимание окружающих). Что за безобразие творится в Вашем отеле? В моем номере не убираются уже 2 дня! А, сейчас, когда я прихожу за помощью, на меня просто не обращают внимания. И это сервис 5\* гостиницы???

А: (завершает разговор по телефону). Добрый день. Не надо, пожалуйста, кричать, я был занят и не мог Вас принять, лучше расскажите, что у Вас произошло.

Г: Я сейчас буду не только кричать. Позовите свое руководство, это из ряда вон выходящая ситуация!!!

А: Извините за эту ситуацию. Но, давайте сначала попробуем разобраться, все-таки, с Вашей проблемой. Вы говорите, у Вас не убирали 2 дня? Вы уверены? В нашем отеле такого просто не может быть! Мы предоставляем только качественный сервис и уборки у нас всегда проводятся ежедневно.

Г: Не может быть??? По-вашему я сейчас просто придумываю и создаю скандал на ровном месте???

А: Нет, ни в коем случае. Возможно, были какие-то обстоятельства, которые помешали проведению уборки. Может, у Вас на двери висела табличка «Не беспокоить» и горничные не смогли войти в номер для уборки. Подскажите, пожалуйста, Ваш номер, чтобы я мог проверить информацию в хозяйственной службе.

Г: Никакой таблички у меня не было на двери. У Вас просто не умеют работать и оказывать сервис. Хорошо, мой номер 515, звоните своим уборщицам. Все-таки, интересно знать, по какой причине они не выполняют свои обязанности.

А: (звонит в хозяйственную службу, уточняя информацию). Спасибо, за ожидание, я сейчас все уточнил. На Вашей двери действительно висит табличка «Не беспокоить», поэтому это не наша вина.

Г: Возможно, я забыл убрать табличку. Но, это Вас не оправдывает. Я читал правила проживания в Вашем отеле и там, черным по белому было прописано, что уборка в номерах осуществляется ежедневно. Вы должны были связаться со мной и уточнить.

А: Хорошо. В следующий раз мы постараемся быть более внимательны к нашим гостям.

Г: Следующий раз я к Вам больше не приеду. Позовите директора и отправьте уже, в конце концов, ко мне в номер горничную для уборки.

А: Да, конечно. Сейчас я отправлю к Вам горничную. Генеральный директор, к сожалению, сейчас на встрече, но я могу передать ему Вашу просьбу.

Г: Да уж постарайтесь!!! И принесите мне в номер жалобную книгу. До свидания.

А: До свидания.

### **Ошибки, выявленные в конфликтной ситуации:**

1. Администратор не отреагировал на гостя сразу же, а продолжает разговаривать по телефону. С каждым гостем, подошедшим к стойке приема и регистрации, необходимо установить зрительный контакт и дать понять, что он замечен сотрудником, и сейчас его обязательно выслушают.

2. Администратор не извинился за свое несвоевременное внимание к гостю и вынужденное ожидание гостя.

3. Разговор по телефону, если это был разговор с коллегой, было необходимо прекратить, извинившись и обещая перезвонить. Если же разговор по телефону был с гостем, также было необходимо извиниться, предложить перезвонить через несколько минут.

4. Администратор делает замечания гостю (Не надо здесь кричать). Такая манера общения сотрудника с гостем не допустима и не соответствует стандартам.

5. Администратор пытается доказать гостю, что он не прав, делая акцент на том, что в отеле такая ситуация с уборкой произойти не могла.

6. Администратор ни разу не обратился к гостю по имени в процессе разговора, нарушая общепринятые стандарты поведения с гостями.

7. Администратор акцентирует внимание на вине гостя (Гость забыл снять табличку «Не беспокоить»), тем самым провоцируя конфликт еще больше.

8. Администратор не предлагает незамедлительно решить проблему (отправить горничную в номер для уборки). Гость сам просит его об этом.

9. Администратор не приносит свои извинения за ситуацию с уборкой и конфликт на стойке приема. Даже в случае незначительных неудобств, сотрудники должны выражать максимальное сочувствие и содействие.

10. Администратор не старается уладить конфликт самостоятельно и не вызывает на помощь более компетентного сотрудника. Целесообразнее было позвать менеджера службы для урегулирования конфликта (предложить комплимент-извинение).

### **Задача 2: Разработайте содержание мероприятия по обучению сотрудников службы приема и размещения правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.**

Инструкция: Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между гостем отеля и сотрудником службы приема и размещения. Разработайте содержание мероприятия по обучению сотрудников правилам поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Укажите форму проведения мероприятия. Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

#### **В плане предложенного мероприятия необходимо указать следующие пункты:**

1. Конфликт и его виды.
2. Причины конфликтов в гостиничной сфере.
3. Типы конфликтных гостей.
4. Особенности поведения персонала в конфликтных ситуациях.
5. Алгоритм выхода из конфликтной ситуации.
6. Способы улаживания конфликта.

Форма подачи материала выбирается конкурсантами самостоятельно (тренинг, семинар, лекция и т.д.).

## Практические задания II уровня (вариативная часть) 43.02.10 Туризм

### Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование предложенного турпродукта по городу Сочи.

#### Пример задания

В турфирму «Ривьера-Сочи» звонит классный руководитель группы школьников из Ростова-на-Дону с просьбой подобрать тур на три дня в Сочи в период с 22 по 24 июня. Туристы желают осмотреть достопримечательности центра города и олимпийское наследие. Количество школьников – 30 человек.

Пожелания туристов:

- бюджет до 12 тыс. рублей на человека
- трансфер вокзал - отель - вокзал
- гостиница в историческом центре города (санузел в номере)
- в тур включены основные достопримечательности города
- трехразовое питание
- шаговая доступность к морю

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе тура «Знакомство с Олимпийской столицей».

Для удобства расчета итоговой стоимости тура можно воспользоваться шаблоном заявки на бронирование тура, представленной ниже.

#### Шаблон заявки на бронирование тура

Дата		<b>ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ</b>	<b>Путевка</b>
------	--	--------------------------	----------------

<b>Объект размещения:</b>	
---------------------------	--

Информация о туристах:

№	Ф.И.О.	Пол	Паспорт	Дата

Размещение:

№	Страна / Город	Отель	Номер	Питание	Дата заезда	Дата выезда	Кол-во ночей
1							

Подпись ответственного лица

*Просим подтвердить бронирование и выслать счет на оплату, благодарим за сотрудничество.*

Для служебных отметок

№  
брони \_\_\_\_\_

Отправлено в объект  
размещения

Оформлен счет-  
подтверждение

Выставлен счет на  
оплату

### Программа тура «Знакомство с Олимпийской столицей», 3 дня / 2 ночи

<b>1 день</b>	<p>Встреча на ж/д вокзале / в аэропорту. Трансфер в отель. Обед. Обзорная экскурсия «Сочи – южная столица России» (для туров в «Парк Инн» с прибытием на ж/д – пешеходная):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>променада по Приморской набережной от форта Александрия до Зимнего театра – знакомство с историческим центром города,</li> <li>посещение источника легендарной Мацесты – сердца курорта Сочи,</li> <li>прогулка по субтропическому парку «Дендрарий» в сопровождении экскурсовода-дендролога.</li> </ul> <p>Заезд в отель/пансионат. Свободное время. Ужин.</p>
<b>2 день</b>	<p>Завтрак. Экскурсия «Сочи – столица Олимпийских Зимних игр-2014»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>прогулка на гольф-карах по Олимпийскому парку на курорте Имеретинский – внешний осмотр ледовых дворцов, фотографирование на Medals Plazay Стены Чемпионов, чаши Олимпийского Огня и т.п.,</li> <li>музей ретро-автомобилей: здесь представлена самая полная коллекция отечественных автомобилей – более ста экспонатов 1930-х–1990-х годов XXв.,</li> <li>переезд в Красную Поляну.</li> </ul> <p>Обед. Продолжение экскурсии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>прогулка на канатной дороге ГЛК «Газпром» - осмотр панорамы Кавказских гор и расположения Олимпийских объектов,</li> <li>променада по набережной реки Мзымта на курорте Роза Хутор – фотографирование с талисманами ОИ-2014, приобретение сувениров.</li> </ul> <p>Возвращение в отель/пансионат. Свободное время. Ужин.</p>
<b>3 день</b>	<p>Завтрак. Трансфер на ж/д вокзал / в аэропорт.</p>

\* Программа тура предоставлена туроператором «Ривьера-Сочи»

**В стоимость тура включено:**

- проживание в 2-х, 3-х местных номерах,
- 3-разовое питание,
- транспортно-экскурсионное обслуживание согласно программе, входные билеты.

**Стоимость тура на 1 человека**

Гостиница/ Кол-во человек в группе	Период	10+1	20+2	30+3	40+4
<a href="#">Хостел «На Комсомольской»</a>	01.06.18- 30.06.18	11300	10500	9400	8800
	01.07. 18 –	12 700	11900	10800	10200

	31.08.18				
<a href="#">Гостевой дом «Эв'Рошель»</a>	01.06.18- 31.08.18	12000	11200	10100	9500
<a href="#">Отель «Парк Инн» 4*</a>	01.06.18- 30.06.18	12800	12100	11400	11000
	01.07. 18 – 31.08.18	14000	13300	12600	12200
<a href="#">«Маринс Парк Отель» 4*</a>	01.06.18- 14.06.18	13200	12400	11300	10700
	16.06.18 – 30.06.18	13700	12900	11800	11200
	01.07. 18 – 14.07.18	14500	13700	12600	12000
	15.07.18 – 25.08.18	14900	14100	13000	12400
<a href="#">Отель «Бридж Резорт» корпус «Family»3*</a>	01.06.18- 30.06.18	13400	12500	11200	10600
	01.07. 18 – 31.08.18	14600	13700	12400	11800
<a href="#">Отель «Бридж Резорт» 4*</a>	01.06.18- 30.06.18	14200	13300	12000	11400
	01.07. 18 – 31.08.18	15500	14600	13300	12700

## Задание 2: «Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов»

Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источников.

### Пример задания

Группа туристов в составе 16 человек отправилась на отдых в город Сочи. Ниже представлена программа обслуживания одного дня тура, который посвящен осмотру культурно-исторических, природных ресурсов на территории Сочинского национального парка и объекта сельского туризма.

Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, подберите объекты показа. Аргументируйте выбор, найденную информацию подкрепите гиперссылками на страницы источников.

Программа

9:00	Встреча с гидом в лобби отеля «Звездный». Посадка группы в автобус, переезд до места проведения экскурсии.
10:00 – 11:30	Экскурсия
11:40 – 12:10	Посадка группы в автобус. Переезд к следующему объекту экскурсии.
12:10-13:50	Экскурсия
14:00 – 15:00	Обед в ресторане «Кавказский аул»
15:00-16:30	Экскурсия .
16:30 – 17:00	Возвращение в отель

## Пример оформления выполненного задания

### 1. Ферма «Экзархо».

Месторасположение: Мацеста, село Прогресс, ул. Юбилейная. 103/7. Ферма находится на высоте 450 метров над уровнем моря, с трех сторон окружена Национальным парком.

Официальный сайт: <https://www.fermaekzarho.ru/>

Аргументация: Ферма является агро-туристским объектом. Добраться до данного места из центра Сочи можно за час. Экскурсии проводятся в 10-00 и 14-00, т.к. в 14-00 у туристов по программе обед, то соответственно в 10-00 туристы как раз попадают на экскурсию. Продолжительность экскурсии - 1 час 30 минут. По времени это лучший вариант, который совпадает с программой..

Контактное общение с животными – неперенная часть экскурсионной программы. Экскурсии по конному комплексу и конюшне – это профессиональный рассказ о породах лошадей, особенностях их содержания и видах конного спорта, а также контактное общение с животными. Объект показа особенно понравится туристам, которые живут в больших городах.

### 2. Рекреационный объект «Орлиные скалы»

Месторасположение: скалы расположены в Хостинском районе, на территории Мацестинского лесничества Сочинского национального парка.

Официальный сайт: <http://orlinye-skaly.ru/>

Аргументация: За 30-40 минут можно с легкостью добраться до Орлиных скал, которые славятся благодаря знаменитой древней легенде коренных народов и удивительным образом перекликающаяся с древнегреческим мифом о Прометее. Данный объект находится в десяти минут езды до ресторана «Кавказский аул»

### 3. Ресторан «Кавказский аул» (грузинская кухня)

Месторасположение: ул. Агурское ущелье, 1. Расположен в долине реки Агура, в месте нахождения горного источника. На огромной территории сохранились неповторимые архитектурные элементы советской эпохи.

Официальный сайт: <http://anna-family.ru/aul.html>

Аргументация: Заведение располагается между объектами показа.. Время работы ресторана с 12:00 до 00:00. На сайте также опубликовано меню блюд. По фотографиям также видно, что мест на 16 туристов хватит.

### 4. Смотровая башня Ахун

Месторасположение: Хоста, Ахун - высокая гора в Сочи, расположенная в непосредственной близости от моря. На самой вершине горы расположена смотровая башня.

Официальный сайт: отсутствует.

Аргументация: после обеда туристы поднимутся на вершину горы Ахун и увидят замечательную панораму города Сочи. Полтора часа хватит для просмотра видов города, покупок памятных сувениров.



## Практические задания II уровня (вариативная часть)

### 43.02.11 Гостиничный сервис

**Задание 1:** Бронирование гостиничных услуг по телефону.

**Инструкция:** Ответьте на телефонный звонок, согласно стандартам обслуживания гостей и оформите бронирование гостиничных услуг для гостей в отель «Swissotel Resort Сочи Камелия» (г.Сочи) <https://www.swissotel-hotels.ru/hotels/sochi-kamelia/>. по телефону, соблюдая алгоритм бронирования и уточняя необходимую информацию. Заполните служебную форму бронирования гостиничных услуг для групповых заездов.

Задание: В службу бронирования отеля «Swissotel Resort Сочи Камелия» (г.Сочи) позвонил потенциальный гость с просьбой забронировать номер категории «стандарт» на двоих взрослых и ребенка 14 лет. Заезд намечен на 15.08.2018, выезд на 25.08.2018.

Пожелания гостя:

- наличие дополнительного места в номере
- ранний заезд 15.08.2018 в 05:00 утра;
- вид на море;
- организация встречи в аэропорту (трансфер аэропорт-отель).

Служебная форма бронирования гостиничных услуг

ФИО гостя	
Контактная информация	
Количество человек, проживающих в номере	
Дата и время заезда	
Дата и время выезда	
Категория номера	
Стоимость номера	
Услуги, включенные в стоимость проживания	
Способ гарантии бронирования	
Форма оплаты	
Дополнительные пожелания	
Номер бронирования	

**Задание 2:** Разработка плана выполнения требований гостей.

**Инструкция:** Прочитайте внимательно задание и заполните план организации выполнения требования гостей. Оформите гиперссылками на страницу источника.

**Задание:** В отель «Swissotel Resort Сочи Камелия» обратился гость с просьбой забронировать номер категории «двухкомнатный люкс» для пожилых родителей. Номер должен быть тихий и расположен недалеко от лифта, с возможностью готовить пищу в номере и посудой. Ознакомьтесь с фрагментом запроса гостя и заполните план организации выполнения требований, при этом указав ответственную за выполнение службу или должностную единицу. Для получения дополнительной информации воспользуйтесь официальным сайтом гостиницы <https://www.swissotel-hotels.ru/hotels/sochi-kamelia/>. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, укажите название торгового предприятия, поставляющего необходимый продукт и его закупочную цену. Сделайте гиперссылки на страницы сайта, подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в отеле следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Фрагмент запроса гостя:

- плита для приготовления пищи;
- пуховые одеяла и подушки;
- теплые махровые халаты и тапочки;
- пресса в номер каждое утро;

- континентальный завтрак в номер;
- будильник;
- дополнительный комплект питьевой воды;
- чайник;
- книги (классика детективного жанра);
- пляжные полотенца, халаты и тапочки;
- солнцезащитные средства;
- набор посуды в номере для приготовления пищи;
- оказание экскурсионных услуг (поездка в Абхазию).

Запрос гостя	Действия по выполнению запроса	Ответственный
пуховые одеяла и подушки	В наличии, доукомплектовать номер	Административно-хозяйственная служба, супервайзер
теплые махровые халаты и тапочки	В наличии, доукомплектовать номер	Административно-хозяйственная служба, супервайзер
пресса в номер каждое утро	В наличии, доставить в номер	Служба консьержей, посыльный
континентальный завтрак в номер	В наличии, доставить в номер	Служба питания, официант рум-сервиса
будильник	<a href="https://www.eldorado.ru/cat/detail/71123561/">https://www.eldorado.ru/cat/detail/71123561/</a>	Отдел закупок, административно-хозяйственная служба, супервайзер
дополнительный комплект питьевой воды	В наличии,	Административно-хозяйственная служба, супервайзер
чайник	В наличии	Административно-хозяйственная служба, супервайзер
книги (классика детективного жанра);	<a href="https://www.chitai-gorod.ru/shops/store/835655/">https://www.chitai-gorod.ru/shops/store/835655/</a> , произвести закупку	Отдел закупок
пляжные полотенца, халаты и тапочки	В наличии	Спа-центр, администратор
солнцезащитные средства	В наличии	Спа-центр, администратор
электроплита для приготовления пищи	<a href="https://www.eldorado.ru/cat/1674535/">https://www.eldorado.ru/cat/1674535/</a> , произвести закупку	Отдел закупок
набор посуды в номере для приготовления пищи	<a href="http://www.istoksochi.ru/posuda/">http://www.istoksochi.ru/posuda/</a> , произвести закупку	Отдел закупок



**СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения практических заданий I уровня  
**ТЕСТИРОВАНИЕ**  
заключительного этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 2018 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И  
ТУРИЗМ

Специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата выполнения задания «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах
		Тестирование

\_\_\_\_\_ Ф.И.О. члена жюри  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О. члена жюри  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О. члена жюри  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О. члена жюри



**ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения практических заданий I уровня  
**ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА**  
заключительного этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 2018 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И  
ТУРИЗМ

Специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата выполнения задания «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Член жюри \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах по каждому заданию		Суммарная оценка в баллах
		Перевод текста		
		Перевод текста	Ответы на вопросы	

\_\_\_\_\_ (подпись члена жюри)



**ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения практических заданий I уровня  
**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КОЛЛЕКТИВА**  
заключительного этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 2018 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ  
Специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата выполнения задания «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Член жюри \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах по каждому заданию		Суммарная оценка в баллах
		Организация работы коллектива		
		1 задача	2 задача	

\_\_\_\_\_ (подпись члена жюри)



**СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения практических заданий I уровня  
заключительного этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 2018 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ  
Специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата выполнения задания «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Член жюри \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах по каждому заданию			Суммарная оценка в баллах
		Тестирование	Перевод текста	Организация работы коллектива	

\_\_\_\_\_ (подпись члена жюри)



**ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения практического задания II уровня  
**ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ**  
заключительного этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 2018 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ  
Специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата выполнения задания «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Член жюри \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах за выполнение задач		Суммарная оценка в баллах
		1 задача	2 задача	

\_\_\_\_\_ (подпись члена жюри)



**ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения практического задания II уровня  
**ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ**  
заключительного этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 2018 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ  
Специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата выполнения задания «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Член жюри \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах за выполнение задач		Суммарная оценка в баллах
		1 задача	2 задача	

\_\_\_\_\_ (подпись члена жюри)





**СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения практических задания II уровня  
заключительного этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 2018 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ  
Специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата выполнения задания «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Член жюри \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение заданий II уровня		Суммарная оценка в баллах
		Инвариантная часть	Вариативная часть	

\_\_\_\_\_ (подпись члена жюри)



**СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания  
заключительного этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 2018 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

Специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Фамилия, имя, отчество участника	Наименование субъекта Российской Федерации и образовательной организации	Оценка результатов выполнения профессионального комплексного задания в баллах		Итоговая оценка выполнения профессионального комплексного задания	Занятое место (номинация)
				Суммарная оценка за выполнение заданий I уровня	Суммарная оценка за выполнение заданий 2 уровня		
1	2	3	4	5	6	10	11

Председатель рабочей группы (руководитель  
организации – организатора олимпиады)

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы

Председатель жюри

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы

Члены жюри:

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.В. Михеева. – 14-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 384 с.
2. Косиненко Н.С. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Н.С. Косиненко, И.Г. Фризен. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2017 — 303 с. — 978-5-4488-0152-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65730.html>.
3. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): Учебное пособие /Скобкин С. С. - М.: Магистр, ИНФРА-М Издательский Дом, 2017 - 432 с.
4. Бронирование гостиничных услуг. Ёхина М.А. ИЦ Академия. Издание: 2-е изд. Год выпуска: 2016
5. Организация обслуживания в гостиницах. Ёхина М. А. ИЦ Академия. Издание: 6-е изд., перераб. Год выпуска: 2015
6. Технология и организация турагентской деятельности. Любавина Н. Л., Кроленко Л.А. , Нечаева Т. А. ИЦ Академия. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2014
7. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н.Ю. Веселова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017 — 255 с. — 978-5-394-02391-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57114.html>
8. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2015 — 242 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>
9. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Ёхина М.А. ИЦ Академия. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2017

10. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие / М.В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Интермедия, 2014 — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>