

**Региональный этап Всероссийской олимпиады профессионального
мастерства обучающихся
по специальностям среднего профессионального образования**

**Одобрено
протоколом заседания
рабочей группы УМО СПО
по УГС 43.00.00 Сервис и туризм
от «17» февраля 2020 г. № 1**

**УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора ГБПОУ СГКСТД**

И.В. Николаева



«17» февраля

2020 г.

**Фонд оценочных средств
Регионального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
по укрупненной группе специальностей СПО
43.00.00 Сервис и туризм
код и наименование**

Самара, 2020

ФОС разработан рабочей группой государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

ФИО (полностью)	Должность	Наименование организации (в соответствии с Уставом ОО)
Бачерикова Ирина Геннадьевна	Председатель предметно-цикловой комиссии по специальности 43.02.14, преподаватель иностранного языка высшей категории	ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Гусева Наталья Александровна	Преподаватель иностранного языка первой категории	ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Суслина Алена Викторовна	Преподаватель общепрофессиональных дисциплин	ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Танич Юлия Сергеевна	Преподаватель общепрофессиональных дисциплин	ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Чурбакова Елена Владимировна	Зав.отделением сервисного обслуживания, преподаватель общепрофессиональных дисциплин высшей категории	ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
<i>Работодатели и ОО ВО:</i>		

Рассмотрен на 1. Методическом совете

2. Заседании УМО по УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Рецензенты

1.Ф.И.О., должность, место работы (указывается полностью в соответствии с правоустанавливающими документами), ученая степень, ученое звание (при наличии)

№ п/п	ФИО (полностью)	должность, место работы (указывается полностью в соответствии с правоустанавливающими документами), ученая степень, ученое звание (при наличии)
1.	Землянская И.В.	Исполнительный директор ООО «Отель – Эксперт»
2.	Гацук С.Ю.	кпн, доцент СФ СПб ГУП
3.	Косоурова Е.А.	Председатель УМО

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:

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

приказ 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» (в ред. приказа Минобрнауки России от 15 декабря 2014 г. № 1580);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечня специальностей среднего профессионального образования» (в ред. Приказов Минобрнауки России от 14.05.2014 N 518, от 18.11.2015 N 1350, от 25.11.2016 N 1477);

регламент организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного директором Департамента государственной политики в сфере

профессионального образования и опережающей подготовки кадров Министерства просвещения Российской Федерации И.А. Черноскутовой 06.02.2019 № 05-99;

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

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

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничным комплексом/сети гостиниц (регистрационный номер 467)»;

Регламент 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 16 вопросов по четырем тематическим направлениям, из них 4 – закрытой формы с выбором ответа, 4 – открытой формы

с кратким ответом, 4 - на установление соответствия, 4 - на установление правильной последовательности.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 24 вопроса не менее, чем по трем 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, по которой проводится Олимпиада.

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	Количество вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
2	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1
4	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	ИТОГО:	16	4	4	4	4	4
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
1	Маркетинг	4	1	1	1	1	1
2	Менеджмент	10	3	5	1	1	2
3	Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства	10	-	2	6	2	3

	ИТОГО:	24	4	8	8	4	6
	ИТОГО:	40	8	12	12	8	10

Вопрос закрытой формы с выбором одного варианта ответа состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых заключений, одно из которых является 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 I уровня включают два вида заданий: задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» и «Задание по организации работы коллектива».

3.6. Задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» 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.

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

перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику (возможен вариант аудирования);

ответы на вопросы по тексту (аудирование, выполнение действия).

Объем текста на иностранном языке составляет не менее 1500 знаков.

Задание по переводу иностранного текста разработано на языках, которые изучают участники Олимпиады.

Задание по переводу текста 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.

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

умений организации производственной деятельности подразделения;

умения ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;

способности работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи:

Задача №1. Разработайте структуру управления туристским/гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись характеристикой организаций.

Задача №2. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии, заполнив бланк ответа:

– сформулируйте проблему согласно описанной ситуации;

– укажите причину возникновения выявленной проблемы;

– какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании;

– назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном предприятии;

– предложите варианты решения обозначенной проблемы.

Ответы аргументируйте.

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.

Количество заданий II уровня, составляющих общую или вариативную часть, одинаковое для специальностей или УГС 43.00.00 Сервис и туризм профильного направления Олимпиады.

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 43.00.00 Сервис и туризм.

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

Количество оцениваемых задач, составляющих то или иное практическое задание, одинаковое для всех специальностей СПО, входящих в УГС 43.00.00 Сервис и туризм, по которой проводится Олимпиада.

3.11. Вариативная часть задания II уровня формируется в соответствии с общими компетенциями и со специфическими для каждой специальности, входящей в УГС 43.00.00 Сервис и туризм, профессиональными компетенциями, умениями и практическим опытом с учетом трудовых функций профессиональных стандартов.

Практические задания разработаны в соответствии с объектами и видами профессиональной деятельности обучающихся по конкретным специальностям, или подгруппам специальностей, входящим в УГС 43.00.00 Сервис и туризм.

Вариативная часть задания II уровня представляет собой практическое задание, которые содержит 2 задачи.

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;

надёжности 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 (инвариантная часть задания – 35 баллов, вариативная часть задания – 35 баллов).

4.5. Оценка за выполненное 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	Количество баллов				Макс. балл
			Вопрос на выбор ответа	Открытая форма вопроса	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	ИТОГО:	16	0,4	0,8	1,2	1,6	4
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
1	Маркетинг	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1

2	Менеджмент	10	0,1	0,2	0,3	0,4	2
3	Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства	10	-	0,2	0,3	0,4	3
	ИТОГО:	24	X	X	X	X	6
	ИТОГО:	40	X	X	X	X	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 практическое конкурсное задание I уровня «Перевод профессионального текста (сообщения)» составляет 10 баллов.

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

1 задача – письменный перевод текста (сообщения) – 5 баллов;

2 задача – ответы на вопросы, выполнение действия, инструкция на выполнение которого задана в тексте, выполнение задания на аудирование, иное – 5 баллов;

Таблица 3

Критерии оценки 1 задачи
конкурсного задания «Перевод профессионального текста (сообщения)» –
письменного перевода текста

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

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

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).

При выполнении 2 задачи в содержание критериев могут быть внесены дополнения (изменения) касающиеся конкретной УГС 43.00.00 Сервис и туризм, которые не влияют на удельный вес каждого критерия.

Таблица 4

Критерии оценки 2 задачи
конкурсного задания «Перевод профессионального текста (сообщения)» –
ответы на вопросы по тексту

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Глубина понимания текста	0-4
2.	Независимость выполнения задания	0-1

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

4 балла – участник полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении незнакомых слов по контексту;

3 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 80% незнакомых слов по контексту;

2 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 50% незнакомых слов по контексту;

1 балл – участник не полностью понимает основное содержание текста, с трудом выделяет отдельные факты из текста, догадывается о значении менее 50% незнакомых слов по контексту

0 баллов – участник не может выполнить поставленную задачу.

По критерию «Независимость выполнения задания» ставится:

1 балл – участник умеет использовать информацию для решения поставленной задачи самостоятельно без посторонней помощи;

0 баллов – полученную информацию для решения поставленной задачи участник может использовать только при посторонней помощи.

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:

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 в соответствии с критериями, указанными в соответствующем паспорте с указанием максимального количества баллов по каждому критерию.

5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Рекомендуемое максимальное время, отводимое на выполнения заданий в день – 8 часов (академических).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения I уровня:

тестовое задание – 1 час (астрономический);

перевод профессионального текста, сообщения – 1 час (академический);

решение задачи по организации работы коллектива – 1 час (академический).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения отдельных заданий II уровня:

II уровень	
<i>Инвариантная часть</i>	
Задача 1 Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.	20 минут
Задача 2. Составить письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.	40 минут
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.10 «Туризм»)</i>	
Задача 1 Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие в Испанию (г. Барселона).	7 минут (из расчета на 1 участника)
Задача 2 Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов.	1 час (академический)
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»)</i>	
Задача 1 Прием и размещение гостя в гостинице.	7 минут (из расчета на 1 участника)
Задача 2 Разработка плана выполнения требований гостей.	1 час (академический)

6. Условия выполнения заданий. Оборудование

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

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором 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 задания «Перевод профессионального текста» необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.3. Для выполнения задания «По организации работы коллектива» необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть. Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.4. Выполнение конкурсных заданий II уровня проводится на разных производственных площадках, используется специфическое оборудование. 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 ведомости оценок результатов выполнения заданий I и II уровня.

7.2. На основе указанных в п.7.1. ведомостей формируется сводная ведомость оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания, 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 профессионального комплексного задания по специальности или подгруппам специальностей УГС 43.00.00 Сервис и туризм;

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 I уровня
«Задание по организации работы коллектива»**

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014
2.	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
3.	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
4.	ОП.02. Организация туристкой индустрии МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	ОП.01. Менеджмент ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности ОП.03. Экономика организации МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
5.	Задача	Критерии оценки
	Задача 1 Разработайте структуру	Правильный выбор должностных позиций
	управления туристским/гостиничным	Правильное название должностей
	предприятием, определив перечень	Правильный выбор типа структуры
	должностных позиций,	управления
	воспользовавшись характеристикой	Правильно представлено в структуре
	организаций	соподчинение должностных лиц
		Правильное количество уровней управления
		Правильное отображение в схеме
	вертикальных связей	
	Оформление задания в программе MS Word с	
	применением норм форматирования	
	документов	
	Наличие заголовка документа	
	Документ оформлен в едином стиле	
	Отсутствуют грамматические и	
	орфографические ошибки	

<p>Задача №2. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии, заполнив бланк ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сформулируйте проблему согласно описанной ситуации; – укажите причину возникновения выявленной проблемы; – какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании; – назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном предприятии; – предложите варианты решения обозначенной проблемы. <p>Ответы аргументируйте.</p>	Выявлена и правильно сформулирована проблема согласно представленной ситуации
	Выявлена и правильно обозначена причина возникновения проблемы
	Указана информация, необходимая для принятия правильного решения на совещании
	Определены причины, затрудняющие коммуникационные процессы на предприятии
	Предложены и аргументированы варианты решения выявленной проблемы
	Документ оформлен в бланке, в электронном виде с использованием возможностей программы MS Word
Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
Составление схемы структуры управления туристским/гостиничным предприятием	Microsoft Office Word		Компьютерная аудитория

**Паспорт практического задания II уровня
(инвариантная часть)**

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N 474 от 07.05.2014	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N 475 от 07.05.2014
2.	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</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>	
3.	<p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;</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>
4.	<p>ОП.01. Психология делового общения</p> <p>ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>ПМ. 04. Управление функциональным подразделением организации</p>	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей</p> <p>ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>
Работа с жалобой туристов		
5.	Задача	Критерии оценки
	<p>Задача 1. Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.</p>	<p>Перечислены все ошибки (за каждую не выявленную ошибку снимается один балл)</p>
	<p>Задача 2. Составить письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.</p>	<p>Текст письма набран согласно установленным требованиям (одинаковый шрифт, межстрочный интервал, поля документа)</p> <p>Текст письма составлен без стилистических и грамматических ошибок</p>

		Текста оформлен в соответствии с установленными в документоведении стандартами (Правильно расположена в документе дата составления, заголовочная часть письма оформлена верно)
		Высокий уровень владения профессиональной терминологией при составлении текста;
		Наличие аргументированной позиции со стороны турагентства в ответ на заявления туриста
		Логичность в изложении материала

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
Решение конфликтной ситуации посредством ответа на заявление туриста	Microsoft Office Word	-	Компьютерная аудитория

Паспорт задания II уровня (вариативная часть)**43.02.10 ТУРИЗМ**

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики ПС: отсутствует	
1	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014		
2	4.3.1. Предоставление турагентских услуг. 4.3.2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.		
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		
4	МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов МДК.02.02. Организация досуга туристов		
Консультация туриста для получения однократной визы			
5	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл – 35 баллов

5.1	Задача 1. Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие в Испанию (г. Барселона).	Наличие приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового этикета	1
		Доброжелательное и заинтересованное выражение лица	1
		Приветливый голос и интонация на протяжении всего разговора	1
		Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
		Отсутствие грубых фактических ошибок, в материале, характеризующем визовый продукт (стоимость, сроки получения, срок действия визы, основные документы и др.)	4
		Грамотная речь, отсутствие междометий, слов паразитов, сленга	2
		Подведение итогов разговора, повторение деталей заказа	2
		Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
		Достижение цели коммуникации (прием первичных документов или договориться на последующую встречу)	2
Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов			
5.2	Задача 2. Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов.		Максимальное количество баллов за Задачу 2 – 20 баллов
		Соответствие объектов показа тематике тура	5
		Соответствие объектов показа заданным временным параметрам тура	5

		Дано подробное обоснование выбора объектов показа (аргументация, местонахождение, ссылка на источники)	5
		Соответствие предприятия питания запросам туристской группы (национальная кухня, количество мест, средний чек)	3
		Документ оформлен в едином стиле с использованием программы MS Word	1
		Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Наименование задания/задачи	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специальных инструментов (наименование)	Наличие материалов (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (лаборатория, мастерская, цех, полигон (образовательной организации, учебного центра, ресурсного центра, организации, предприятия иное)
Задача 1 Консультация на получении однократной визы на туристское путешествие в Испанию (г. Барселона).	–	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет	–	–	Лаборатория, имитирующая рабочее место специалиста по туризму
Задача 2 Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов.	Microsoft Office Word	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет (по количеству участников)	–	–	Компьютерная аудитория

**Паспорт задания вариативной части II уровня
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)	
1	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014	1. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н) Зарегистрирован в Минюсте РФ 26 мая 2015 г. Регистрационный N 37395	
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 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	
4	ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.		
Прием и размещение гостя в гостинице			
5	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл - 15 баллов
5.1	Задача 1. Зарегистрировать и разместить гостя в гостинице	Администратор приветствует гостя	0,5
		Просит предоставить паспорт	1
		Подтверждает детали	1

		бронирования	
		Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	1
		Просит гостя заполнить анкету и подписать	1
		Спрашивает, может ли сделать копию паспорта	1
		Делает копию необходимых данных паспорта (1 стр. и прописка)	1
		Возвращает паспорт	0,5
		Уточняет у гостя, будет ли гарантировать дополнительные расходы	1
		Отдает гостю ключ	1
		Информирует о месторасположении комнаты	1
		Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	1
		Информирует о других услугах отеля	1
		Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	0,5
		Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	0,5
		Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	0,5
		Желает хорошего дня/приятного проживания	0,5
		Обращается к гостю по имени не менее 3 раз	1
Разработка плана организации выполнения требований гостей			
5.2	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл – 20 баллов
	Задача 2. Разработать план организации выполнения требований гостей	Учтены все требования запроса гостя	7
		Предложенные 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	1

		Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
		Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Наименование задания/задачи	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специальных инструментов (наименование)	Наличие материалов (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (лаборатория, мастерская, цех, полигон (образовательной организации, учебного центра, ресурсного центра, организации, предприятия иное)
Задача 1 Прием и размещение гостя в гостинице	–	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет, стойка регистрации, Многофункциональное устройство	–	–	Лаборатория, имитирующая рабочее место администратора гостиницы
Задача 2 Разработка плана организации выполнения требований гостей	Microsoft Office Word	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет (по количеству участников)	–	–	Компьютерная аудитория

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ

ТЕСТИРОВАНИЕ

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (астрономический = 60 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Ответьте на вопросы тестового задания.

Условия выполнения задания

1. задание выполняется в форме проведения компьютерного тестирования;
2. при выполнении тестового задания 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. набор вопросов, входящих в сформированный вариант задания, и вариантов ответов, выбранных участником, сохраняется на сервере;
4. для выполнения задания используются стационарные персональные компьютеры, размещенные в компьютерном классе (классах) или других помещениях, объединенные в обособленную локальную вычислительную сеть, без возможности использования ресурсов Интернет.

Перечень вопросов:

ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ (16 вопросов)

Тема №1: Информационные технологии в профессиональной деятельности

1. Результатом вычислений в ячейке C1 будет

	А	В	С
1	5	=A1*2	=A1+B1

- а. 5
- б. 10
- в. 15
- г. 20

2. Последовательность команд, которую может выполнить исполнитель называется _____
 Ответ: алгоритм

3. Установите соответствие между термином и определением:

1	Интерфейс	А	Программа или множество программ, используемых для управления компьютером
2	Программное обеспечение	Б	Комплекс взаимосвязанных программ, предназначенных для управления ресурсами компьютера и организации взаимодействия с пользователем
3	Операционная система это	В	Процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов
4	Информационные технологии	Г	Система взаимодействия программы с человеком для обмена данными и получения нужной информации.

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Г	А	Б	В

4. Установите в порядке возрастания меры объема цифровой информации:

- а. 1Терабайт
- б. 100Гигабайт
- в. 100Килобайт
- г. 1Мегабайт

Ответ: В, Г, Б, А

Тема №2: Системы качества, стандартизации и сертификации

5. 1. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям.

- а. симплификация
- б. унификация
- в. сертификация

6. Метод стандартизации, который применяется для установления рациональной номенклатуры изготавливаемых изделий с целью унификации, повышения серийности и развития специализации их производства называется _____

Ответ: агрегатирование

7. Установите соответствие между термином и уровнем стандартизации:

1	Ампер	А	Объем
2	Кг/м	Б	Частота
3	Герц	В	Сила тока
4	Литр	Г	Плотность

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

8. Расположите этапы сертификации продукции в последовательности их выполнения

- а. Заключение договора.
- б. Согласование выполняемых работ.
- в. Подача заявки.
- г. Оценка стоимости.
- д. Выдача сертификата соответствия

Ответ: В,Г,А,Б

Тема №3: Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды

9. Как оказать первую помощь при артериальном кровотечении у пострадавшего?

- а. Наложить давящую повязку.
- б. Наложить согревающий компресс
- в. Наложить жгут выше места повреждения

10. Повреждение, характеризующиеся нарушением целостности кожных покровов, слизистых оболочек, иногда глубоких тканей, сопровождающееся болью, кровотечением, зиянием, называется - _____

Ответ: раной

11. Установите правильную характеристику условий труда работников:

1	Тропосфера	А	80км-700км
2	Стратосфера	Б	50км-80км
3	Термосфера	В	0км-20км
4	Мезосфера	Г	20км-50км

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

12. Укажите последовательность инструктажей по охране труда, которые должны проводиться в организации (ГОСТ 12.004-9 п.7):

- а. Первичный инструктаж на рабочем месте
- б. Вводный инструктаж по охране труда
- в. Повторный
- г. Целевой

Ответ: Б, А, В, Г

Тема №4: Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности

13. Какая отрасль народного хозяйства обеспечивает обращение товаров и их движение из сферы производства в сферу потребления::

- а. продажа
- б. торговля
- в. коммерция
- г. конкуренция

14. Наука, изучающая проблему выбора в условиях ограниченности ресурсов для максимального удовлетворения потребностей общества называется _____

Ответ: экономической теорией

15. Установите соответствие между видом ответственности и мерой наказания:

1	Дисциплинарная	А	Штраф
2	Материальная	Б	Лишение свободы
3	Административная	В	Возмещение ущерба
4	Уголовная	Г	Выговор

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
---	---	---	---

Г	В	А	Б
---	---	---	---

16. Расположите этапы развития экономической теории в правильной последовательности:
- Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции)
 - Технологическая себестоимость
 - Цеховая себестоимость
 - Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции

Ответ: Б, В, А, Г

ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ (24 вопроса)

Тема №1: Маркетинг

17. Расставьте этапы процесса продажи турпродукта/услуги в порядке их выполнения:
- Установление контакта с клиентом
 - Работа с возражениями клиента
 - Продажа турпродукта/услуги
 - Выявление потребностей клиента
 - Презентация турпродукта/услуги

Ответ: А, Г, Д, Б, В

18. Продолжите:

Визуальный образ, имя, данные производителем своему продукту, чтобы покупателю было легче отличить их от продукции конкурентов – это _____.

Ответ: (товарный знак)

19. Выберите один вариант ответа:

Маркетинговая среда является:

- частью микросреды предприятия;
- частью макросреды предприятия;
- совокупностью макро- и микросреды предприятия.

20. Установите соответствие:

1	Реклама	А	Способ продажи, при котором подразумевается продать что-то экстраординарное гостю с помощью демонстрационных действий
2	Мерчендайзинг	Б	Систематизированный и сознательный процесс коммуникации с коммерческими и социальными отделами, проводимый узнаваемым отправителем.
3	Продвижение продаж	В	Действия направленные на стимулирование продаж через стимулирование продавцов услуги
4	Персональные продажи	Г	Продажа товаров и услуг с помощью личного влияния на покупателей

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

Тема №2: Менеджмент

21. Укажите элемент внутренней среды организации:

- а. конкуренты
- б. персонал
- в. покупатели
- г. поставщики

22. Укажите что является поощрительной формой оплаты труда:

- а. оклад
- б. доплата
- в. сдельная оплата

23. Укажите уровень управления, на котором осуществляется стратегическое планирование:

- а. высший уровень управления
- б. средний уровень управления
- в. низший уровень управления

24. Активизация деятельности персонала и побуждение его к эффективному труду для достижения целей организации это _____

Ответ: мотивация

25. Основная общая цель, вызывающая у членов организации состояние устремленности к цели – это _____

Ответ: миссия

26. Совокупность всех подразделений предприятия и взаимосвязей между ними – это _____ структура

Ответ: организационная

27. Экономия времени, определение границ полномочий и ответственности, жесткий контроль – это характеристики _____ стиля руководства

Ответ: авторитарного

28. Действия руководства, предпринимаемые во благо общества добровольно, а не по требованию государства, называют _____ ответственностью

Ответ: социальной

29. Установите соответствие между принимаемым решением и основной функцией менеджмента

	Основные функции менеджмента		Принимаемое решение
1.	Планирование	А	Определение миссии и природы бизнеса
2.	Организация	Б	Разработка способов измерения результатов работы
3.	Мотивация	В	Изучение потребностей подчиненных и ожидаемого ими вознаграждения за работу
4.	Контроль	Г	Распределение обязанностей между руководителями на различных уровнях управления

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
А	Г	В	Б

30. Укажите последовательность этапов процесса управления с позиции системы решений
- процесс выработки и принятия решения
 - контроль и учет итогов реализации решения с оценкой эффективности
 - аналитическая работа, включающая анализ целей и состояние
 - анализ системы в настоящем и будущем, а также выявление проблем, возникающих при достижении этих целей
 - организация реализации решения

Ответ: В, Г, А, Д, Б

Тема №3: Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства

31. Письменный отказ туриста или туроператора/турагента/гостиницы от исполнения обязательств по договору называется _____

Ответ: аннуляция

32. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающие факт их оказания, называется туристский _____

Ответ: ваучер

33. Установите соответствие между видом визы и ее определением

	Вид визы		Определение
1	Гуманитарная	А	Необходима для переезда (пересадки) через территорию страны
2	Деловая	Б	Выдается иностранному гражданину в целях осуществления научных, или культурных, или общественно-политических, или спортивных, или религиозных связей и контактов, либо доставки гуманитарной помощи
3	Транзитная	В	Рассчитана на получение образования в зарубежном учебном заведении
4	Учебная	Г	Предназначена для обсуждения договоров и решения рабочих вопросов

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

- 34 Установите соответствие между типом завтрака и его определением

	Тип бара		Месторасположения
1	Американский	А	Тип завтрака, при котором гость делает заказ по меню

2	Английский	Б	Тип завтрака, являющийся самым скромным, при котором гостю порционно подаются булочка, масло, джем и горячий напиток
3	Континентальный	В	Тип завтрака, при котором гостю порционно подаются сок, яичница, тосты, сливочное масло, фруктовый джем и горячий напиток
4	А ля карт	Г	Тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляется омлет (иное горячее блюдо), кекс или булочка, масло, нарезка и горячий напиток

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	А	Б	Г

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

	Тип питания (тарифным планом)		Определение
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

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	А	Г	Б

36 Установите соответствие между процедурой и ее назначением

	Процедура		Назначение
1	Талассотерапия	А	Лечение минеральными водами
2	СПА	Б	Лечение с использованием целебных морских отложений
3	Бальнеотерапия	В	Лечение морским климатом и купанием
4	Грязелечение	Г	Метод физиотерапии, связан с водой

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

37 Расставьте действия в порядке их производства при расчете с покупателями:

1	А	Кассир, контролер - кассир четко называет сумму полученных денег и кладет их отдельно на виду у покупателя;
2	Б	Печатает чек на контрольно-кассовой машине;
3	В	Объявляет покупателю общую стоимость покупок;
4	Г	Называет сумму причитающейся покупателю сдачи и выдает ее вместе с чеком;
5	Д	После окончательного расчета кладет полученные от покупателя деньги в кассовый ящик.

Запишите ответ

1	2	3	4	5

Ответ

1	2	3	4	5
В	А	Б	Г	Д

38 Установите соответствие между наименованием религиозной/национальной группы туристов и требованием к организации питания данной группы:

1. Туристы-индуисты	А. Требуют исключения из меню мяса говядины
2. Туристы-мусульмане	Б. Требуют не смешивать в одной трапезе мясных и молочных блюд
3. Туристы-иудеи	В. Требуют исключения из меню мяса свинины
4. Туристы-китайцы	Г. Требуют предоставления большего количества чистой питьевой воды

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

39 Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей

- а. Различные виды обслуживания
- б. Бронирование
- в. Регистрация по прибытии
- г. Размещение в номере
- д. Окончательный расчет

е. Предварительная оплата

Ответ Б, Е, В, Г, А, Д

40 Расставьте в правильной последовательности этапы участия туристского предприятия в выставке

- а. Принятие решения об участии в выставке
- б. Заключение договора с организаторами об аренде площади, заказ необходимого оборудования и услуг
- в. Определение целей участия в выставке
- г. Оценка эффективности участия в выставке
- д. Подготовка стенда к участию в выставке

Ответ: А, В, Б, Д, Г

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА
43.02.10 ТУРИЗМ
АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК**

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Выполнить письменный перевод текста с иностранного языка на русский.

Условия выполнения задания:

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику.

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.*)

TRAVELLING OF THE PAST AND PRESENT-DAY TOURISM

A «tourist» is generally described as a person who goes to see other countries for pleasure. If travel for other reasons, we do not call them tourists.

When travelling was difficult and very uncomfortable, tourist's pleasure came after his return home. When the tourist of the year 1600 returned to England, people expected him to speak English in a foreign way, to wear strange clothes, to find faults in his own country, and to be sorry that he was an Englishman. The pleasure of travelling was letting people know that one had traveled.

Have you been a tourist? If so, did you enjoy every part of your tour? Or were there some things that are better now, as you remember them, than they were at the time of travel? Today you can enjoy all the advantages of modern transport and accommodation. Travelling by plane combines comfort and speed. Inside the cabins the air is always fresh and warm. Upon arrival you can stay in a good hotel for a fixed amount which includes almost everything.

Not very long ago, a tourist had to be either rich or ready to bear very rough conditions. Today it is not necessary to be rich in order to be a tourist. More and more people leave their own countries for holidays in foreign lands. The tourist industry has become very important.

At present, most of tourists go to European countries. Mountain-lovers go to Switzerland in large numbers in winter and in summer, and sun-lovers from northern lands crowd to the shores of the Mediterranean Sea.

With the course of time Britain has understood the importance of better roads, more and better hotels, help for visitors who do not speak English, and advertising. As the result the flow of tourists has increased. The British Museum has been confirmed as the most visited UK attraction for the 10th year running. Other popular tourist attractions include the Tower of London, Westminster Abbey and Stonehenge. Other places attract tourists according to their special interests – famous racecourses, great country houses, castles, old towns with narrow streets and quiet villages.

Most countries have their special attractions, and the world traffic of tourists has only just begun. People with fairly short holidays can go half-way round the world to visit other lands and see archaeological treasures and natural beauty, meet a new set of people with different cultures, traditions and religions and after all get a clearer sense of where they come from.

Пример перевода:

ПУТЕШЕСТВИЯ В ПРОШЛОМ И СЕЙЧАС

Туристом обычно называют человека, который путешествует для удовольствия. Если же цель путешествия иная, туристом такого путешественника мы уже не назовем.

Во времена, когда путешествия были сопряжены с большим количеством сложностей и неудобств, удовольствие от путешествия приходило по прибытии домой. Возвращаясь в Англию 17 века, путешественник, по мнению людей, должен был говорить на иностранный манер, носить странную одежду, находить недостатки в родном государстве и всячески сожалеть о том, что он англичанин. Удовольствие от путешествия заключалось в том, чтобы дать понять окружающим, что ты путешественник и только что вернулся.

Вы когда-либо были туристом? Если так, то всё ли в вашем путешествии вам было в радость? Или же были моменты, которые теперь, в ваших воспоминаниях кажутся лучше, чем были на самом деле? Сегодня вы можете наслаждаться всеми преимуществами современного транспорта и системы размещения. Путешествия на самолете сочетают в себе комфорт и скорость. Воздух в кабине самолета всегда свежий и теплый. По прибытии вы можете остановиться в хорошей гостинице за фиксированную стоимость, которая включает практически все необходимое.

Не так давно путешественником мог быть либо состоятельный человек, либо тот, что был готов мириться с крайне тяжелыми условиями. Сегодня же вовсе не обязательно быть богатым,

чтобы путешествовать. Все больше и больше людей проводят отпуск за пределами родной страны. Туризм стал очень важной индустрией.

На настоящий момент большая часть туристов отправляется в страны Европы. Огромное количество туристов, предпочитающих отдых в горах, выбирают Швейцарию в зимний и летний периоды, а жители северных стран в поисках солнца едут на побережье Средиземного моря.

С течением времени в Британии осознали важность наличия хороших дорог, достаточного количества хороших гостиниц, помощи для путешественников, не владеющих английским языком, а так же рекламы. Результатом чего стал возросший поток туристов. Наиболее посещаемым местом в Великобритании за последнее десятилетие признан Британский Музей. Среди прочих популярных достопримечательностей можно назвать Лондонский Тауэр, Вестминстерское Аббатство и Стоунхендж. Другие места страны являются привлекательными для туристов в зависимости от их интересов – знаменитые скаковые ипподромы, великолепные загородные домики, замки, старые города с узкими улочками и тихие деревеньки.

Большинству стран есть, что предложить путешественнику и можно с уверенностью сказать, что мировой туризм только набирает обороты. Люди с относительно коротким отпуском могут облететь пол мира, чтобы побывать в других странах и увидеть археологические сокровища и природные красоты, встретить представителей других культур, традиций и религий и, в конце концов, осознать, откуда же мы сами.

Задача 2. Письменно ответить на вопросы по содержанию текста.

Условия выполнения задания:

Ответы на вопросы даются письменно на иностранном языке, оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаются 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.*)

1. How do you think why in a past-day tourism tourist's pleasure came after his return home?
2. What was the pleasure of travelling in old times?
3. What advantages of a present-day tourism can you list off?
4. Which places of interest are usually visited in Great Britain in the first place?
5. Can you tell the reason why travelling by air is so attractive mean of travelling?

Примеры ответов:

1. In a past-day tourism tourist's pleasure came after his return home because travelling was difficult and very uncomfortable.
2. The pleasure of traveling in old times was letting people know that one had traveled.

3. There are a number of advantages of a present-day tourism such as modern transport which combines comfort and speed, better roads and accommodation in the countries you are travelling to and many more.
4. The most visited places in Great Britain are the British Museum, the Tower of London, Westminster Abbey and Stonehenge.
5. Travelling by air is so attractive mean of travelling because it combines comfort and speed. Travelling by plane is the fastest and the most comfortable mean of travelling.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС
АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК**

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Выполнить письменный перевод текста с иностранного языка на русский.

Условия выполнения задания:

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику.

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.*)

Hotel

It's a well known fact that hotels nowadays play a big role. Every year more and more new hotels are opened.

Sometimes it is even difficult to decide which to choose while travelling. There are luxury hotels, which seem to be expensive, B&B hotels, where you will get only breakfasts and a place to sleep, youth hostels, where you serve everything yourself and many other places to stay in. Some people enjoy staying in a hotel. Sure, on the one hand there are a lot of advantages in it. To begin with, it's convenient. You have a chance to make a telephone call and reserve any room you want in a good time, to be confident by your arrival. Besides, you don't need to serve yourself, everything will be done by the hotel staff. More than that, I do like that in the hotel you can be offered some interesting excursions and you can be sure that they are safe because the hotel is responsible for every offer.

But on the other hand, there are still some disadvantages in staying in a hotel. First of all, the service can be poor and slow, for this reason you can be late for a business meeting or a friends' party, I find it extremely disappointing. Second, the food can be too salty, overcooked and spoiled. It can be a serious problem for people with weak stomach. Third, the view from the window can be not so romantic as the advertisement said, it can also disappoint some people, who care about the beauty around them.

Personally I'm for staying in a hotel inspite of all disadvantages. It's only a freak of chance, everything can happen. So before booking a hotel, you'd better learn some facts about it in the net or

from your friends for sure. Last summer I stayed in a hotel in Turkey, everything was up to date, wonderful service, tasty food and friendly staff. In general I am only for staying in a hotel, this will save your money, time and will be convenient.

Пример перевода:

Это общеизвестный факт, что гостиницы в настоящее время играют большую роль. Каждый год открываются все новые и новые отели.

Иногда даже трудно решить, какой из них выбрать во время путешествия. Есть роскошные отели, которые кажутся дорогими; гостиницы типа "ночлег и завтрак", где вы получите только завтраки и место для сна; молодежные общежития, где вы все делаете сами и много других мест, чтобы остановиться.

Многие люди наслаждаются пребыванием в отеле. Конечно, с одной стороны, в этом есть много преимуществ. Во-первых, это удобно. Вы можете сделать телефонный звонок и забронировать для себя номер, который вы хотите в хорошее время, и быть уверенным в вашем приезде. Кроме того, вам не нужно обслуживать себя, все будет сделано персоналом отеля, я считаю, это замечательно. Более того, мне нравится, что в отеле вам могут предложить несколько интересных экскурсий и вы можете быть уверены, что они безопасны, потому что отель несет ответственность за каждое предложение.

Но с другой стороны, есть некоторые недостатки пребывания в отеле. Прежде всего, обслуживание может быть недостаточным и медленным, по этой причине вы можете опоздать на деловую встречу или вечеринку с друзьями, это очень разочаровывает. Во-вторых, пища может быть слишком соленой, переваренной и испорченной. Это может быть серьезной проблемой для людей со слабым желудком. В-третьих, вид из окна может быть не таким романтичным, как обещает реклама, это также может разочаровать людей, которые заботятся о красоте вокруг них.

Лично я за пребывание в отеле, несмотря на все недостатки. Это случайности, все может случиться. Поэтому, прежде чем бронировать отель, вам лучше узнать некоторые факты о нем в сети или от ваших друзей. Последнее лето я провел в отеле в Турции, все было в надлежащем состоянии: прекрасный сервис, вкусная еда и приветливый персонал. В общем я только за проживание в отеле, это сэкономит ваши деньги, время и будет очень удобно.

Задача 2. Письменно ответить на вопросы по содержанию текста.

Условия выполнения задания:

Ответы на вопросы даются письменно на иностранном языке, оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаются 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.*)

1. Do hotels play a big role nowadays?
2. What kinds of hotels are there?
3. What can you do in B&B hotels?
4. What are the advantages of staying in a hotel?
5. What are the disadvantages of staying in a hotel?

Примеры ответов:**1. Do hotels play a big role nowadays?**

Yes, they do. It's a well known fact that hotels nowadays play a big role

2. What kinds of hotels are there?

There are luxury hotels, , B&B hotels, youth hostels, and many other places to stay in.

3. What can you do in B&B hotels?

In B&B hotels you will get only breakfasts and a place to sleep

4. What are the advantages of staying in a hotel?

There are a lot of advantages in it. To begin with, it's convenient. You have a chance to make a telephone call and reserve any room you want in a good time, to be confident by your arrival. Besides, you don't need to serve yourself, everything will be done by the hotel staff. More than that, I do like that in the hotel you can be offered some interesting excursions and you can be sure that they are safe because the hotel is responsible for every offer.

5. What are the disadvantages of staying in a hotel?

First of all, the service can be poor and slow, for this reason you can be late for a business meeting or a friends' party, I find it extremely disappointing. Second, the food can be too salty, overcooked and spoiled. It can be a serious problem for people with weak stomach. Third, the view from the window can be not so romantic as the advertisement said, it can also disappoint some people, who care about the beauty around them.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА
43.02.10 ТУРИЗМ
НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК**

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Выполнить письменный перевод текста с иностранного языка на русский.

Условия выполнения задания:

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику.

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.*)

Das Reisen

Alle reisen gern. Das Reisen bildet. Man reist, weil man neue Denkmäler und Sehenswürdigkeiten sehen und neue Länder und Kulturen kennen lernen will.

Heute ist die Reise kein Problem, man muss nur genug Geld dafür haben. Es gibt viele Möglichkeiten um zu reisen: mit dem Flugzeug, mit dem Auto, mit dem Schiff oder mit dem Zug.

Das Reisen mit der Eisenbahn ist sehr komfortabel. Solche Reise hat viele Vorteile: während der Fahrt kann man schöne Landschaften genießen, andere Menschen kennenlernen, neue Städte und Dörfer beobachten, viele Eindrücke bekommen, Bücher lesen und nachts gut schlafen. Alte Leute, Eltern mit kleinen Kindern fahren oft mit dem Zug.

Die Flugzeuge sind moderne Verkehrsmittel. Wenn man mit dem Flugzeug fliegt, spart man viel Zeit. Es ist sehr bequem für die Menschen, die immer eilig haben, aber der Preis einer Flugkarte ist höher, als der Preis einer Fahrkarte für den Zug.

Und nicht alle können die Flugreise vertragen. Einige Menschen fühlen sich schlecht, die anderen haben einfach Angst.

Es ist interessant, eine Schiffsreise zu unternehmen. Wenn das Wetter schön ist, macht diese Reise viel Freude. Man kann in der Sonne liegen, die Natur bewundern. Bei schlechtem Wetter ist die Schiffsreise sehr gefährlich. Viele Menschen können auch die Schiffsreise wegen ihrer Seekrankheit nicht vertragen.

Man kann auch Autoreisen unternehmen. Das ist sehr bequem: man kann alles sehen und das Auto halten, so oft man will. Das Auto kann auf unseren Wunsch langsamer oder schneller fahren. Viele Menschen nehmen die Zelte mit und können halten wo sie wollen. Und am Morgen fahren sie weiter. Eine Autoreise hat auch ihre Nachteile. In den großen Städten auf den Straßen gibt es oft Staus und das Auto kann kaputt gehen.

Viele Menschen sind wanderlustig. Einige fahren mit dem Fahrrad, die anderen nehmen ihre Rucksäcke und machen Wanderungen. Sie verbringen ihre Zeit im Freien, das ist gesund.

Was wählen wir? Das hängt davon ab, wohin, womit und wozu man reist.

Пример перевода:

Путешествие

Все любят путешествовать. Путешествие расширяет кругозор. Путешествуют, потому что хотят посмотреть новые памятники и достопримечательности, и узнать новые страны и культуру. Сегодня путешествие не проблема, нужно иметь только достаточно средств. Существует много возможностей для того, чтобы путешествовать: на самолёте, на автомобиле, на корабле или на поезде.

Путешествие на поезде очень комфортабельно. Такое путешествие имеет много преимуществ: вовремя поездки можно наслаждаться красивыми ландшафтами, познакомиться с другими людьми, увидеть новые города и деревни, получить много впечатлений, почитать книги и ночью хорошо выспаться. Пожилые люди, родители с маленькими детьми часто ездят на поезде.

Самолет – это современное транспортное средство. Когда летят на самолёте, то экономят много времени. Очень удобно для людей, которые всегда спешат, но стоимость билета на самолёт выше, чем стоимость билета на поезд. Не все могут переносить полёты на самолёте. Некоторые чувствуют себя плохо, другие просто боятся.

Очень интересно предпринять путешествие на корабле. Когда погода хорошая, путешествие приносит радость. Можно загорать, восхищаться природой. При плохой погоде путешествие на корабле очень опасно. Многие люди могут также не переносить путешествие на корабле из-за морской болезни.

Можно предпринять путешествие на автомобиле. Это очень удобно: можно всё посмотреть и автомобиль останавливать так часто, как хочешь. Автомобиль по нашему желанию может ехать медленнее или быстрее. Многие люди берут с собой палатки и могут остановиться, где они хотят. А утром едут дальше. Путешествие на автомобиле имеет так же свои недостатки. В больших городах на улицах часто бывают пробки и авто может сломаться.

Многие люди путешествуют с удовольствием. Некоторые путешествуют на велосипеде,

другие берут свои рюкзаки и идут в турпоход. Они проводят своё время на свежем воздухе, это полезно для здоровья.

Что выберем мы? Это зависит от того, куда, на чём, для чего путешествуют.

Задача 2. Письменно ответить на вопросы по содержанию текста.

Условия выполнения задания:

Ответы на вопросы даются письменно на иностранном языке, оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаются 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.*)

1. Wie reist man mit dem Eisenbahn?
2. Nennen Sie die Vorteile der Reise mit dem Eisenbahn?
3. Welche Vorteile hat die Reise mit dem Flugzeug?
4. Wie reist man mit dem Schiff?
5. Welche Vorteile der Autoreise kennen Sie?

Примеры ответов:

1. Das Reisen mit der Eisenbahn ist sehr komfortabel. Alte Leute, Eltern mit kleinen Kindern fahren oft mit dem Zug.
2. Solche Reise hat viele Vorteile: während der Fahrt kann man schöne Landschaften genießen, andere Menschen kennenlernen, neue Städte und Dörfer beobachten, viele Eindrücke bekommen, Bücher lesen und nachts gut schlafen.
3. Wenn man mit dem Flugzeug fliegt, spart man viel Zeit. Es ist sehr bequem für die Menschen, die immer eilig haben.
4. Wenn das Wetter schön ist, macht diese Reise viel Freude. Man kann in der Sonne liegen, die Natur bewundern.
5. Das ist sehr bequem: man kann alles sehen und das Auto halten, so oft man will. Das Auto kann auf unseren Wunsch langsamer oder schneller fahren. Viele Menschen nehmen die Zelten mit und können halten wo sie wollen. Und am Morgen fahren sie weiter.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС
НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК**

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Выполнить письменный перевод текста с иностранного языка на русский.

Условия выполнения задания:

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику.

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.*)

Das Leben im Hotel

Was muss man erledigen, wenn eine Dienstreise nach Deutschland geplant wird?

Erstens muss man im voraus ein Nummer im Hotel auf den Namen des Dienstreisenden reservieren. Jedes moderne Hotel stellt seinen Gästen ganzen Komfort zur Verfügung. Ein Hotel liegt gewöhnlich in der Nähe des Bahnhofs. Die Preise im Hotel sind sehr hoch.

In allen grossen Städten gibt es viele gute Hotels, und sie sind im allgemeinen ziemlich gleich. Zunächst kommt man in eine grosse Halle, das ist die Rezeption. Dort sitzt immer ein Hotelangestellter. Hier werden Zimmer bestellt und Schlüssel ausgehändigt. Aber alle Hotelzimmer haben Bad oder Dusche mit kalten und warmen Wasser, Klimaanlage, Fernseher und Bar mit verschiedene Kühlgetränken.

An der Rezeption muss man sagen, was für ein Zimmer man sich wünscht. Es kann ein Einzelzimmer oder ein Doppelzimmer mit Bad oder Dusche sein. Alle Zimmer sind modern, gemütlich und komfortabel. Hier stehen ein Schrank, ein oder zwei Betten, ein Sessel, ein Tisch und ein Kühlschrank.

Der Gast muss einen Anmeldeschein ausfüllen und seinen Pass vorzeigen. In der Anmeldeschein schreibt man gewöhnlich den Namen, Vornamen, Familienstand, Staatsangehörigkeit, Wohnort, Passnummer und die Unterschrift. Der Angestellter sagt, was das Zimmer pro Tag kostet. Im Zimmerpreis ist auch Frühstück inbegriffen. Für das Zimmer zahlt man am Abreisetag bis Mittag.

Dann bekommen Sie den Schlüssel von Ihren Zimmer. Die Zimmer liegen gewöhnlich in den oberen Stockwerken.

Im Zimmer kann man sich ausruhen und duschen, den Koffer auspacken, das Waschzeug ins Bad legen.

Im Erdgeschoss befinden sich Dienstleistungen, Restaurants, Cafes und Friersalons, einen Konferenzraum und auch eine Valutwechselstube, ein Dampfsauna, ein Solarium, ein Tennisplatz.

Die Hotelangestellten werden Ihnen die Sehenswürdigkeiten nennen, Theater- oder Konzertkarten besorgen, Fahr- und Flugkarten bestellen.

Wenn eine Dienstreise zu Ende ist, begleicht man die Rechnung und verlässt das Hotel.

Пример перевода:

Жизнь в отеле

Что нужно уладить, если запланирована командировка в Германию?

Во-первых, нужно заранее забронировать номер в гостинице на имя командированного. Каждый современный отель предоставляет в распоряжение своих гостей полный комфорт. Отель обычно располагается недалеко от вокзала. Цены в отеле очень высокие.

Во всех больших городах есть много хороших отелей, и они, в общем, достаточно похожи. Сначала следует большой зал, это-рецепция. Там всегда находится сотрудник гостиницы. Здесь бронируют номера и выдают ключи. Все номера в отеле имеют ванную или душ с холодной и горячей водой, кондиционером, телевизором и баром с различными прохладительными напитками.

У стойки регистрации нужно сказать, какой номер желаешь. Это может быть одноместный или двухместный номер с ванной или душем. Все номера современные, уютные и комфортабельные. Здесь стоят шкаф, одна или две кровати, софа, кресло, стол и холодильник.

Гость должен заполнить формуляр и предъявить свой паспорт. В регистрационном формуляре пишут обычно фамилию, имя, семейное положение, гражданство, место жительства, паспортные данные и подпись. Сотрудник гостиницы скажет, сколько стоит номер в сутки. В стоимость номера включен также завтрак. Номер оплачивают в день отъезда до полудня.

Затем вы получите ключ от своего номера. Номера располагаются обычно на верхних этажах.

В номере можно отдохнуть и принять душ, распаковать чемодан, разложить умывальные принадлежности в ванной комнате.

На первом этаже располагаются дополнительные услуги, ресторан, кафе, парикмахерская, конференцзал и также пункт обмена валюты, сауна, солярий, теннисная площадка.

Сотрудники гостиницы назовут Вам достопримечательности, закажут билеты в театр и на концерт, бронируют проездные и авиабилеты.

Когда командировка подошла к концу, оплачивают счет и покидают гостиницу.

Задача 2. Письменно ответить на вопросы по содержанию текста.

Условия выполнения задания:

Ответы на вопросы даются письменно на иностранном языке, оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаются 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.*)

1. Was muss man machen, wenn man in die Reise fährt?
2. Welche Zimmer hat das Hotel?
3. Wo liegen die Zimmer gewöhnlich im Hotel?
4. Was befindet sich im Erdgeschoss?
5. Wann muss man für das Zimmer bezahlen?

Примеры ответов:

1. Was muss man machen, wenn man in die Reise fährt? - Erstens muss man im voraus ein Nummer im Hotel auf den Namen des Dienstreisenden reservieren.
2. Welche Zimmer hat das Hotel? – Das Hotel kann ein Einzelzimmer oder ein Doppelzimmer mit Bad oder Dusche haben.
3. Wo liegen die Zimmer gewöhnlich im Hotel? - Die Zimmer liegen gewöhnlich in den oberen Stockwerken.
4. Was befindet sich im Erdgeschoss? - Im Erdgeschoss befinden sich Dienstleistungen, Restaurants, Cafes und Friesiersalons, einen Konferenzraum und auch eine Valutwechselstube, ein Dampfsauna, ein Solarium, ein Tennisplatz.
5. Wann muss man für das Zimmer bezahlen? - Für das Zimmer zahlt man am Abreisetag bis Mittag.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ ЗАДАНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КОЛЛЕКТИВА

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Разработайте структуру управления туристским/гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись информацией из таблицы 1. Для гостиничного предприятия разработайте структуру управления службой питания.

Структура управления должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде с использованием возможностей программы MS WORD. При необходимости допускаются текстовые пояснения.

Требования к оформлению текста в документе:

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 12;

- межстрочный интервал – 1,15 пт.

Таблица 1 – Характеристика предприятий

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
Туристическая компания «Росс-Тур» –	Гостиница «Европа» – гостиничное

одно из предприятий на туристском рынке Самары, завоевавшее заслуженную репутацию надёжного партнёра. Оно предлагает разнообразные виды отдыха, широкий спектр туристских маршрутов, отличное размещение и питание по соответствующим уровню обслуживания ценам.

Туристическая компания «Росс-Тур» осуществляет в основном деятельность в сфере внутреннего туризма (при этом оказывает и другие услуги, представлены ниже). Офис предприятия находится на ул.Куйбышева, расположенном в центральной части города Самары.

Основные направления деятельности агентства – это организация лечебно-оздоровительных и экскурсионных туров, обслуживание корпоративных клиентов по заказу. Квалифицированные специалисты, работающие в агентстве, организуют тур с различными типами отдыха: экскурсионные и горнолыжные туры, отдых на море, приключенческие туры, лечение, SPA, событийный, деловой и образовательный туризм, круизы, экзотические туры, индивидуальные и групповые поездки.

Туристическая компания «Росс-Тур» предлагает своим клиентам широкий диапазон услуг:

- 1) предоставление информации об организуемых маршрутах, видах обслуживания, связанных с этими маршрутами – консультации и рекомендации;
- 2) бронирование пакетного тура;
- 3) возможность организации тура по желаемым маршрутам;
- 4) визовая поддержка;
- 5) оформление медицинской страховки;
- 6) бронирование отелей по всему миру;
- 7) бронирование авиабилетов и железнодорожных билетов.

В последнее время в трудовом коллективе туристической компании «Росс-Тур» всё чаще стали возникать конфликтные ситуации из-за того, что распоряжения директора несвоевременно доводятся до исполнителей. Для решения данной проблемы директор решил организовать и провести совещание.

предприятие г.Самара, расположенное в центре деловой, административной, развлекательной части города. Центральная городская транспортная развязка рядом с гостиницей позволяет без пересадок добраться до любой точки города.

Для того, чтобы сделать отдых гостей максимально комфортным и приятным, гостям предлагается на выбор 171 уютный номер различной категории, где одновременно способны разместить 340 человек. Неоспоримым достоинством – 8 этажного здания гостиницы является открывающийся уникальный вид на набережную реки Волга. Номера оборудованы телефоном, телевидением, сейфом и другим современным сервисным оснащением. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, бизнес-центр, банкомат, 2 конференц-зала. Во всех номерах и общественных зонах работает бесплатный Wi-Fi Интернет.

В здании гостиницы находятся 2 ресторана: «Сицилия» и «Монте-Карло». В ресторане «Сицилия» проводятся завтраки по системе «шведский стол». При этом ресторан «Сицилия» готов не только к уединенным трапезам, 150 посадочных мест смогут гостеприимно разместить даже самую большую компанию. Вечером в ресторане можно провести деловую встречу, послушать живую музыку.

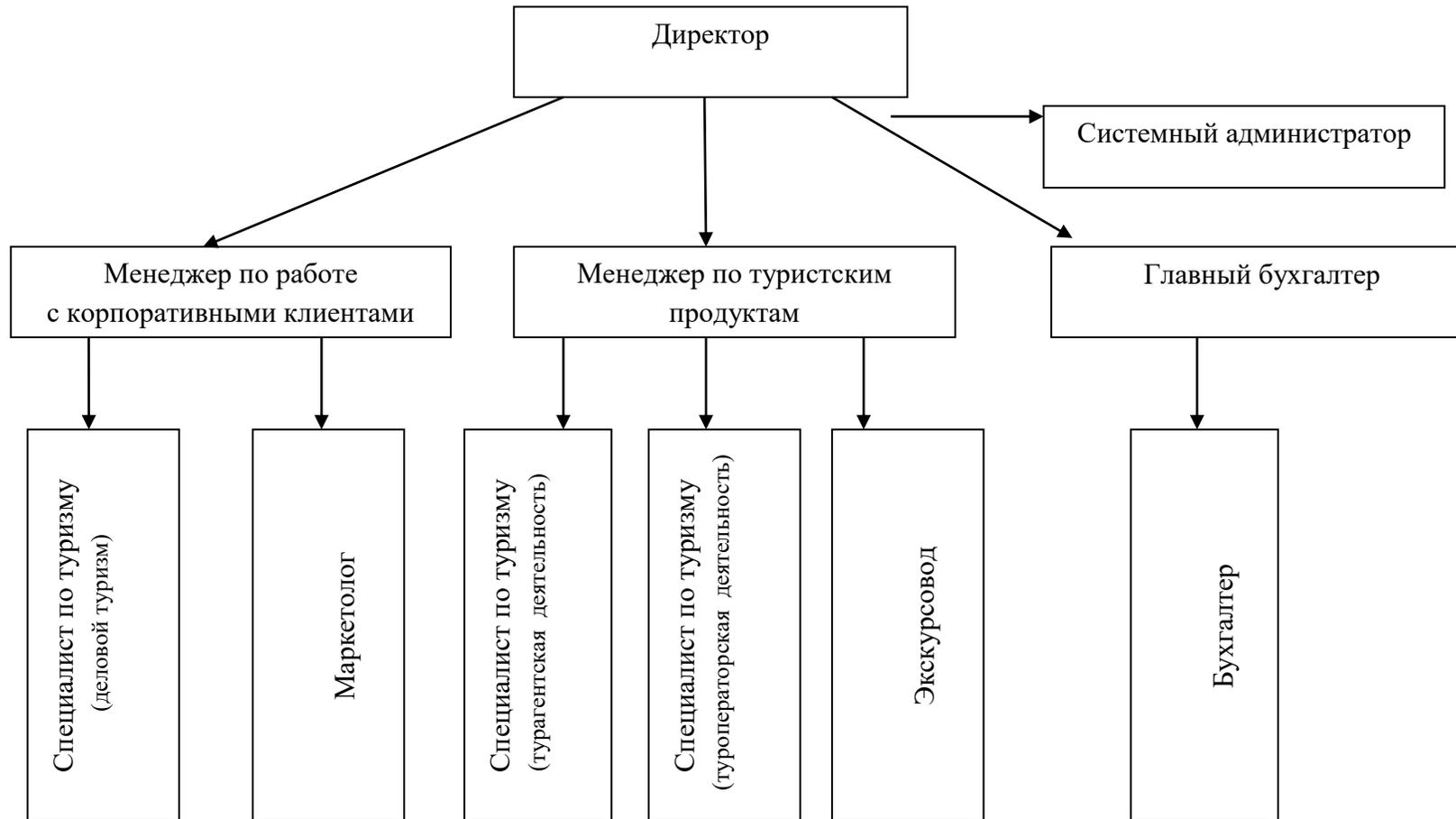
Гордостью ресторана «Монте – Карло» является бар. Барная карта многогранна: здесь представлена широчайшая коллекция алкогольных напитков от легких, до самых крепких.

Коллектив гостиницы «Европа» насчитывает 75 сотрудников.

В последнее время в трудовом коллективе гостиницы «Европа» всё чаще стали возникать конфликтные ситуации из-за того, что распоряжения аппарата управления несвоевременно доводятся до исполнителей. Для решения данной проблемы руководство гостиницы решило организовать и провести совещание.

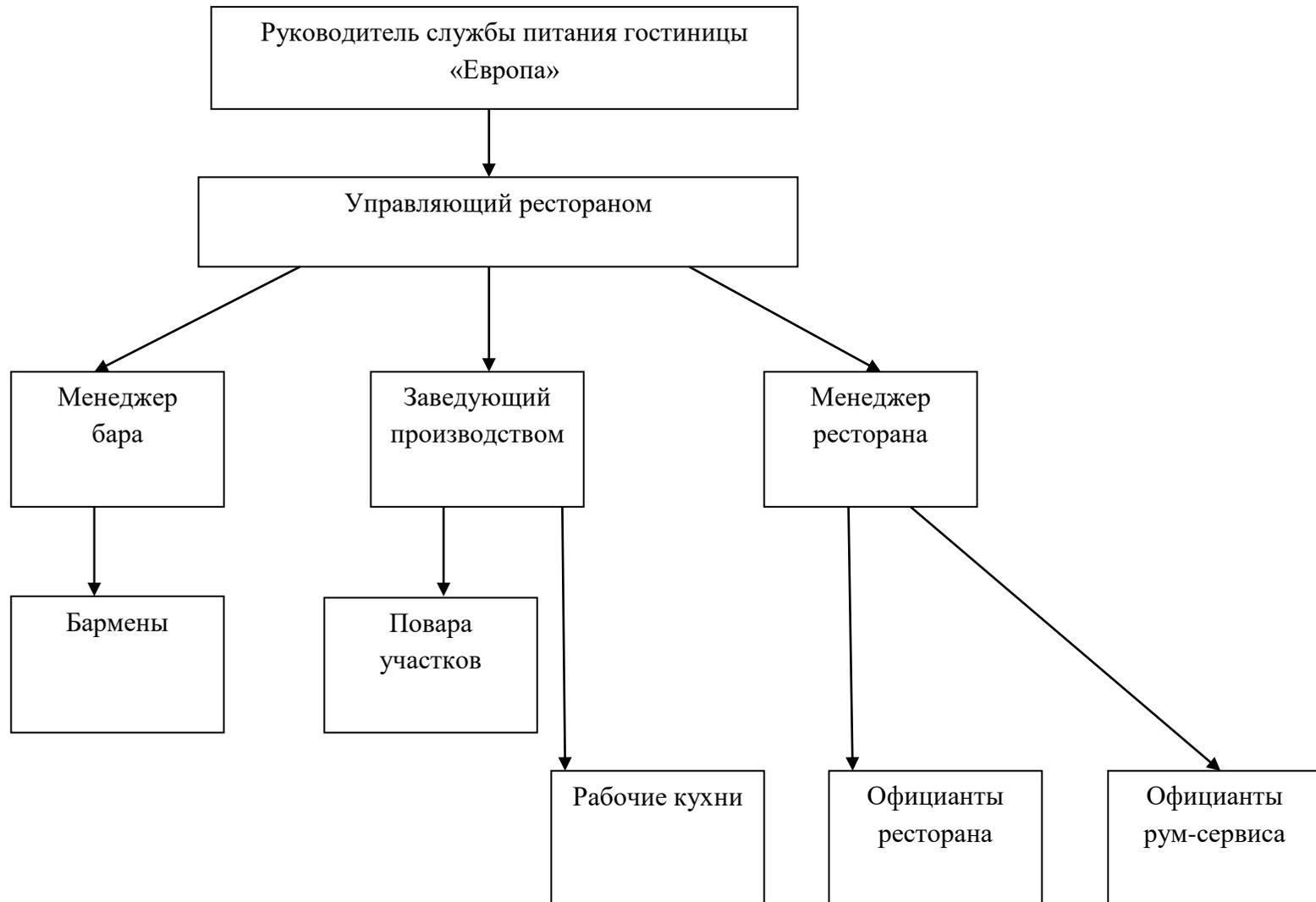
Пример ответа на задачу 1.

Структура управления туристской компанией «Росс-Тур»:



Примечание: в скобках применительно к специалистам по туризму указано основное направление деятельности

Структура управления службой питания гостиницы «Европа»:



Задача 2. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии (таблица 1), заполнив бланк ответа в электронном виде с использованием возможностей программы MS WORD:

- сформулируйте проблему согласно описанной ситуации;
- укажите причину возникновения выявленной проблемы;
- какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании;
- назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном предприятии;
- предложите варианты решения обозначенной проблемы.

Требования к оформлению текста в документе:

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 12;
- межстрочный интервал – 1,0 пт.

Ответы аргументируйте.

БЛАНК ОТВЕТА		
№ п/п	Вопросы	Ответы с аргументацией
1	Сформулируйте проблему согласно представленной ситуации	
2	Укажите причину возникновения выявленной проблемы	
3	Какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании?	
4	Назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном предприятии	
5	Предложите варианты решения обозначенной проблемы	

Пример ответа на задачу 2

(ответ представлен детальный для повышения объективности оценки)

БЛАНК ОТВЕТА		
№ п/п	Вопросы	Ответы с аргументацией
1	Сформулируйте проблему согласно представленной ситуации	Частое возникновение конфликтных ситуаций в коллективе
2	Укажите причину возникновения выявленной проблемы	Выяснилось, что на туристском/гостиничном предприятии распоряжения аппарата управления/директора несвоевременно доводятся до исполнителей
3	Какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании?	<p>Во-первых, необходимо провести детальный анализ проблемы и причин.</p> <p>Во-вторых, провести анкетирование работников на предмет своевременного доведения информации.</p> <p>В-третьих, проанализировать конфликтные ситуации, которые возникали и возникают в коллективе: причины их, развитие, основные стороны конфликта.</p> <p>В-четвертых, проанализировать влияние конфликтных ситуаций на работоспособность коллектива в целом, и отдельных работников, в частности.</p> <p>В-пятых, получить информацию от неформального лидера в коллективе о возникающих конфликтных ситуациях.</p> <p>В-шестых, проанализировать организационную структуру и структуру управления туристского/гостиничного предприятия (возможно, что могло быть увольнение, перемещение работников, объединение отделов или служб и т.д.), но после этого структуры не были изменены и появились бесконтрольные сферы.</p> <p>В-седьмых, проанализировать содержание должных инструкций, и посмотреть, кому вменены функции по передаче той или иной информации. Встречается, что должностные инструкции носят формальный характер или работник не имеет о них никакого представления, это срочно нужно будет исправлять.</p> <p>В-восьмых, рассмотреть и иные возможные причины, которые способствуют несвоевременной передаче информации. Возможно, что кто-то из работников преднамеренно не доводит своевременно информацию до других сотрудников.</p> <p>Информацию по всем позициям обработать и представить на совещании.</p>
4	Назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном	<p>1. <i>Искажение сообщений.</i> Возможные причины искажения информации при её движении внутри туристского/гостиничного предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – непреднамеренное искажение информации; – сознательное искажение информации; – фильтрация. Для ускорения движения информации

	предприятия	<p>или придания сообщению большей ясности различные сведения приходится суммировать и упрощать перед направлением в разные сегменты организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – несовпадение статусов уровней организации. <p>Поскольку подчинённые часто хотят услышать одобрение от руководителя, они могут говорить только то, что он хочет услышать;</p> <ul style="list-style-type: none"> – страх перед наказанием и ощущение бесполезности дела. <p>2. <i>Информационные перегрузки</i>, обусловленные большим объемом работы.</p> <p>3. <i>Неудовлетворительная структура организации</i>.</p>
5	Предложите варианты решения обозначенной проблемы	<p><u>Если для проведения совещания будет собрана вся информация, согласно пункта 3,</u> то участниками совещания будут предложены эффективные варианты решений. Но следующие решения должны быть обязательными – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) анализ содержания должностных инструкций, где указаны обязанности по сбору, передаче и сохранению информации и внесение в них соответствующих корректив; 2) введение регламента по передаче информации (в какие сроки (и какая) информация должна быть передана); 3) оптимизация работы сервера или разграничение доступа к информации на файловом сервере (для более эффективного доступа сотрудников к общей информации на файловом сервере); 4) оптимизация организационной структуры и/или структуры управления туристским/гостиничным предприятием. <p>Согласно данной ситуации также обязателен контроль за исполнением всех принятых на совещании решений (контроль вменить конкретным должностным лицам). Иначе подобные ситуации будут повторяться.</p>

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ

Максимальное количество баллов – 35 баллов.

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 1 час астрономический (60 минут).

Задание. Работа с жалобой туристов

Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию. Перечислите ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.

Задача 2. Составьте письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.

Инструкция: Внимательно прочитайте заявление, в котором представлена конфликтная ситуация. Перечислите ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом. Составьте письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной 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)

Накануне Нового года туристская фирма проводила клиента на Гоа.

Вернувшись из поездки, он принес иск следующего содержания:

Генеральному директору
ООО «Терра Инкогнита»
Неприятель А.В.
Дудника С.В.

заявление

Согласно договору реализации туристского продукта № 000161 от 15.12.2019 я оплатил Вашей туристической компании «Пангея» тур в Индию с проживанием в 4* отеле «Beleza By The Beach» с 30.12.2019 по 13.01.2020 в размере 2858\$ US.

30.12.2019 мы прибыли в Индию, где директор встречающей фирмы «Нептун» Федорова Е.А. заявила, что мест в отеле «Beleza By The Beach» нет, принесла свои извинения и взамен предложила отель 3* «Agonda White Sand». Я и моя жена Дудник О.С., от такого предложения отказались и потребовали, чтобы нас ближайшим рейсом отправили в Москву.

Тогда Федорова Е.А. предложила 5* отель «The Leela Goa» в 80 км от запланированного места отдыха и заявила: «Других вариантов нет: или соглашайтесь, или сидите в этом захолустном аэропорту». Поставленные перед фактом и находясь в безвыходной ситуации, мы были вынуждены согласиться.

30.12.2019 в 21:00 нас поселили в отель «The Leela Goa». Администратор отеля Иванова А.В. проинформировала нас об условиях проживания в отеле, режиме работы ресторана, достопримечательностях недалеко от отеля. На следующий день выяснилось, что с 8:00 до 17:00 на территории отеля ведутся ремонтные работы. Ни о каком отдыхе в условиях шума и не могло быть и речи.

31.12.2019 я позвонил Федоровой Е.А. и сказал, что находиться в отеле «The Leela Goa» невозможно и что пусть нас отправляют в Москву. Она обещала к 17:00 приехать к нам в отель, а за это время что-нибудь предпринять.

В 17:00 Федорова Е.А. сказала, что единственное, что она может сделать для нас, так это со 02.01.2020 по 13.01.2020 забронировать двухместный номер в отеле 5* «Caravella Beach Resort», но при условии, что мы доплатим из расчета в 68\$ в сутки за одного человека. В итоге, чтобы провести оставшийся отпуск в нормальных условиях, мы должны были доплатить еще 1632\$.

Мы вынуждены были пойти на такой шаг. В присутствии свидетелей: Коломеец А.А. и Дудник О.С. в 17:00 в холле отеля «The Leela Goa» я передал Федоровой Е.А. указанную сумму, а 02.01.2020 нас заселили в отель «Caravella Beach Resort». В номере, в который нас с супругой заселили, было не убрано, постель не заправлена, а в ванной лежала чья-то зубная щетка. Мы обратились к персоналу на стойке администрации, но они ответили, что уборка номеров к ним не относится, а нам нужно обратиться к старшей горничной, которую мы, ни разу не встретили. За весь период проживания в отеле «Caravella Beach Resort» уборка в нашем номере была произведена лишь раз после того, как Дудник О.С. встретила одну из горничных, когда та заходила в лифт.

Обо всем этом я смог проинформировать фирму «Терра Инкогнита» только 05.01.2020, так как с 31.12.2019 до 04.01.2020 не работала. Как только я это сделал, вечером того же дня Федорова Е.А. приехала в отель и заявила мне, что я ее подставил, сообщив «Терра Инкогнита» о ее проделках. Кроме того, она заявила, что 05.01.2020 нас выселят из отеля из-за отсутствия квитанции, так как Федорова Е.А. никаких документов мне не выдавала, а затем уехала. Через час нам в номер позвонили со стойки администрации и сказали, что нас выселяют из номера и на следующий день мы должны его освободить к 12:00.

Федорова Е.А., будучи в состоянии алкогольного опьянения, не учла того, что факт передачи денег в отеле «The Leela Goa» был зафиксирован при помощи видеосъемки. В день нашего отъезда Федорова Е.А. не предоставила нам трансфер из отеля в аэропорт.

Не будучи в договорных отношениях с фирмой «Нептун» в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», я имею право переадресовать свое заявление фирме «Терра Инкогнита», чтобы она компенсировала мне понесенные финансовые расходы.

14.01.2020

Примечание: в обращении использовать: Сергей Васильевич Дудник.

Пример оформления задания (Задача 1)

1. Отсутствие брони туристической компании «Пангея» гостиницы «Beleza By The Beach»;
2. Использование директором фирмы «Нептун» жаргона в диалоге с клиентом. Установление ультиматума клиенту в резкой форме;
3. Употребление алкоголя директором фирмы «Нептун» в рабочее время;
4. Угрозы со стороны директора фирмы «Нептун» клиенту;
5. Администратор отеля «The Leela Goa» Иванова А.В. предоставила неполную информацию об отеле, умолчав о ведущихся на территории отеля ремонтных работах;
6. Не был предоставлен трансфер от гостиницы до аэропорта;
7. В отеле «Caravella Beach Resort» уборка номеров не производилась, но по правилам должна быть ежедневной, администратор был обязан самостоятельно проинформировать старшую горничную незамедлительно после первого обращения семьи Дудник, а затем проконтролировать, была ли произведена уборка номера.
8. Клиент согласился на проживание в отеле «The Leela Goa», несмотря на указание в договоре реализации туристского продукта гостиницы «Beleza By The Beach»;
9. Клиент не должен был доплачивать за номер в гостинице «Caravella Beach Resort» Федоровой Е.А. без предоставления отчетного документа;
10. В день приезда в Индию (30.12.2019) клиенты не связались с турфирмой, хотя это был рабочий день.

Пример оформления задания (Задача 2)

ООО «Пангея»
г. Самара
ул. Ленинградская, 75
Тел. 8 (495) 234-58-19
__ . __ . 2020

Дуднику С.В.

Ответ на заявление от 14.01.2020

Уважаемый Сергей Васильевич!

Благодарим Вас за выбор ООО «Пангея» для организации Вашего отдыха.

С полной уверенностью заявляем о проведении внутреннего расследования по поводу правомерности действий сотрудника принимающей стороны Федоровой Е.А. Однако, вынуждены сообщить, что не можем вернуть Вам переданную Федоровой Е.А. сумму в размере 1632\$ за проживание в отеле, до полного выяснения всех обстоятельств. Обязуемся возместить Вам понесенные расходы за услугу трансфера в полном объеме в течение 10 рабочих дней с даты подачи Вашего заявления.

В дальнейшем при возникновении подобных ситуаций, рекомендуем Вам незамедлительно сообщать о них менеджеру туристской фирмы. Обращение к менеджеру ООО «Пангея» 30.12.2019, когда возникла проблема с принимающей стороной, могло способствовать разрешению ситуации с минимальными затратами для Вас.

Руководство ООО «Пангея» приносит Вам извинения за доставленные неудобства и искренне надеется видеть Вас и в дальнейшем в числе наших клиентов. С целью возмещения причиненного ущерба ООО «Пангея» предоставляет Вам скидку в размере 10% до конца 2020 года на все услуги, оказываемые нашей фирмой.

Генеральный директор
ООО «Пангея»

А.В. Неприятель

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ
ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ
43.02.10 ТУРИЗМ**

Максимальное количество баллов – 35 баллов.

Задача 1. Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие в Грецию (г. Афины).

Задание: Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы, какие необходимы документы и условия получения однократной визы на туристское путешествие в Грецию (г. Афины).

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 7 минут.

В туристическое агентство «Белый Лев» г. Самары обратилась женщина с девочкой среднего школьного возраста (12 лет) с просьбой оказать помощь в получении визы в Грецию (г. Афины) для туристского путешествия на 7 дней с 05 июня по 11 июня 2020 г. Туристка просит перечислить необходимые документы и условия для получения визы для нее и дочери.

Менеджеру туристического агентства «Белый Лев» необходимо ответить на все вопросы туриста, перечислить все необходимые документы и условия получения визы в Грецию (г. Афины), рассчитать примерную стоимость визы и визового обслуживания.

Для получения дополнительной информации по визовому обслуживанию можно воспользоваться:

- сайтом консульства Греции в России.

Пример оформления задания:

Информация по визовому обслуживанию

	ФИО туриста	Стоимость визы	Условия получения визы	Перечень основных документов
1	Гейн Васелина Андреевна	Консульский сбор - 35 € Услуги визового центра – 3000 руб. (примерно)	1) посещение визового центра (г.Самара) для снятия биометрических данных (отпечатки пальцев) 2) сбор основных документов 3) виза на даты поездки, т.к. выдается первый раз.	1. Заграничный паспорт, сроком действия не менее 90 дней со дня окончания поездки. Копия всех страниц по 4 разворота на лист. 2. Предыдущий паспорт, при наличии в нем шенгенской визы за последние три года. Оригинал и копия по 4 разворота на лист; 3. Общегражданский паспорт, копия всех страниц по 4 разворота на лист; 4. 2 цветные фото на белом фоне; 5. Справка с места работы. 6. Выписка с личного счета (60-90 € на день). 7. Медицинская страховка; 8. Бронь или копия билетов; 9. Бронь гостиницы на даты поездки; 10. Анкета, для Шенгенской визы (заполненная).
2	Гейн Ирина Константиновна	Консульский сбор - 35 € Услуги визового центра –	1) посещение визового центра (г.Самара) для снятия биометрических данных (отпечатки	1. Оригинал свидетельства о рождении; 2. Заграничный паспорт, сроком действия не менее 90 дней со дня окончания поездки. Копия всех страниц по 4 разворота на лист;

	3000 руб. (примерно)	пальцев) 2) сбор основных документов 3) виза на даты поездки, т.к. выдается первый раз.	3. Если ребенок едет с одним из родителей: оригинал согласия на выезд от второго родителя в Грецию и страны Шенгенского соглашения. Дата оформления - не более 3 месяцев с начала поездки; 4. Копии страниц российских паспортов родителей с фото и пропиской. 5. 2 цветные фото на белом фоне; 6. Медицинская страховка; 7. Бронь или копия билетов; 8. Бронь гостиницы на даты поездки; 9. Анкета, для Шенгенской визы (заполненная); 10. Спонсорское письмо от одного из родителей; 11. Справка о наличии денежных средств на счете у спонсора на сумму 60-90 €.
Итого	1) консульский сбор - 70 € на двоих; 2) услуги визового центра примерно 6 000 руб. на двоих.		

Требования к фото

- 2 цветные фото на белом фоне (размер 3,5x4,5), не старше 6 мес.;
- область лица от подбородка до макушки 32-36 мм., занимать 70-80% площади фотографии;
- Очки на фото шенген не должны скрывать глаза, при этом, глаза должны четко просматриваться. Оправа очков не должна скрывать глаз заявителя. Массивные оправы не допускаются. Тонированные или цветные стекла очков не допускаются. Стекла очков не должны бликовать на фотографии;
Визовый центр в г. Самаре.

Задача 2. Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 1 час академический (45 минут).

Задание: группа туристов в составе 20 человек с круизного лайнера, совершающего круиз по Балтике, отправилась на экскурсию по Таллинну (Эстония). Ниже представлена программа обслуживания туристов на один день (день недели – среда), который посвящен осмотру историко-культурных достопримечательностей, истории мореплавания, а также посещению Исторического музея. Для объектов посещения проанализируйте цены на входные билеты и условия посещения. Также подберите предприятия питания с национальной кухней для обслуживания группы туристов, расположенные в исторической части города и диапазоном цен от 200 руб. до 2000 руб.

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

Программа:

Время	1 день – среда
10:00	Встреча с гидом возле международного терминала в морском порту Таллина. Переход группы в Старый город.

10:15 – 11:30	Экскурсия в Морской музей
11:30 – 13.50	Экскурсия по улице Пикк с объектами показа: Дом братства Черноголовых, церковь Св.Олафа (с посещением смотровой площадки), Ратушная площадь, Ратушная аптека.
14.00 – 14.40	Обед в средневековой таверне «Dragon III»
14.40 – 16.00	Экскурсия в Эстонский исторический музей
16.00 – 17.30	Прогулка по Верхнему городу
17.30 – 18.45	Экскурсия в церковь Нигулисте
18.45	Возвращение на круизный лайнер

Пример оформления задания:

1. Объект показа – Морской музей

Месторасположение: Весиленнуки (Vesilennuki) 1, 10415 Таллин, Эстония

Официальный сайт: meremuuseum.ee/ru/

Аргументация: Морской музей Эстонии основан в Таллине под руководством бывших капитанов и моряков в 1935-м году. В ходе своей длинной истории музей не раз переезжал, с 1981-го года его постоянная экспозиция располагается в оружейной башне Толстая Маргарита с почти 500-летней историей. В мае 2012-го года Морской музей открыл свою вторую экспозицию в Лётной гавани. Постоянная экспозиция Морского музея Эстонии в башне Толстая Маргарита располагается в оружейной башне 16-го столетия.

Все это отвечает запросам туристов по знакомству с историко-культурными достопримечательностями. Работает с 9.00 до 18.00, что подходит по запросу. Поскольку музей посвящен основным аспектам истории мореплавания, которая гармонично переплетается с историей Таллина, логично начать знакомство с городом с его посещения, тем более, что он находится на входе в Старый город. Цена билета для взрослого: 10 евро

2. Объект показа – Дои братства Черноголовых

Месторасположение: Pikk 26, Таллин 10133, Эстония

Официальный сайт: www.filharmoonia.ee

Аргументация: общественное здание, перестроенное из более старого в XVI веке братством Черноголовых в таллинском старом городе. Этот дом — фактически здание гильдии торговцев, потрясающий пример северного ренессанса, жемчужина в архитектуре таллинского Старого города. Братство Черноголовых в Таллине было основано в 1399 году, поэтому его деятельность тесно связана с историей города и страны, что будет интересно туристам. Осмотр бесплатно.

3. Объект показа – Церковь Св.Олафа

Месторасположение: ул. Лай, 50, Таллин, Эстония

Официальный сайт: oleviste.ee

Аргументация: баптистская церковь в Таллине (улица Лай, 50), историческая постройка XIII века, являющаяся архитектурной доминантой Старого города и популярной смотровой площадкой.

Стоит отметить, что посетить церковь Святого Олафа можно с 1 апреля по 31 октября ежедневно с 10:00 до 18:00. Если Вы хотите посетить смотровую площадку Олевисте, которая расположена в башне церкви Святого Олафа, тогда сделать это можно с 1 апреля по 31 июня и с 1 сентября по 31 октября ежедневно с 10:00 до 18:00, а с 1 июля по 31 августа ежедневно с 10:00 до 20:00. Посещение церкви Олевисте бесплатно, а вот вход на смотровую площадку для взрослых составит 2€, для детей — 1€.

4 Объект показа – Ратушная площадь

Местоположение: Таллин, Эстония

Официальный сайт: нет

Можно воспользоваться: pitbus.ru/articles/estonia...ratushnaya-ploshhad/

Аргументация: в красивом городе, окутанном тайнами средневековья, даже звук шагов по старинной брусчатке похож на застывшую музыку веков. Древние стены сохранивших достопримечательностей, надёжно укрывают атмосферу центральной площади, возникшей здесь в 1400 году. Жизнь любого города этих времён связана с образованием Ратушной площади. Это её шпиль, взметнувшийся к небу, указывает на точку проведения главных событий города. Вот он новый город со своей судьбой, историей, что совпадает с пожеланиями туристов. Посещение бесплатно.

5. Объект показа- Ратушная аптека

Местоположение: ул. Аптеги, 1, Таллин, Эстония

Официальный сайт: нет

Можно воспользоваться: visitestonia.com/ru/ратушная-аптека

Аргументация: Ратушная аптека существует в Таллине с XV века и является самым первым коммерческим и первым медицинским учреждением города, а также самой старой аптекой Европы. Аптека расположена на Ратушной площади и ее история тесно связана с династией Бурхардтов, представители которой около 350 лет были связаны с медициной. Десять поколений врачей и фармацевтов занимались аптечным делом, которое было их семейным бизнесом. Ее еще называют марципановой аптекой, так как марципан раньше использовался как лекарственный препарат, повышающий тонус. Таким образом, данный исторический объект соответствует запросам туристов. Посещение бесплатно.

6. Объект показа- Эстонский исторический музей

Местоположение: Пикк 17, 10123 Таллин, Эстония

Официальный сайт: ajaloomuuseum.ee/en

Аргументация: Здание Большой гильдии Эстонского Исторического музея удостоилось знака «Культурное наследие Европы». Все сведения об истории Эстонии находятся именно здесь, что также соответствует запросам туристов. Средневековое здание Большой гильдии находится в Старом городе Таллина, в непосредственной близости от Ратушной площади. Работает каждый день с 10:00 до 18:00. Цена взрослого билета: 8 евро

7. Объект показа- Церковь Нигулисте

Местоположение: Нигулисте 3, 10130 Таллин, Эстония

Официальный сайт: nigulistemuuseum.ekm.ee/en

Аргументация: В южной части Старого Таллинна, между средневековым рынком и плитняковым холмом Тоомпеа, высится церковь Нигулисте. Сейчас в бывшем храме работает один из филиалов Художественного музея Эстонии – музей Нигулисте. Его экспозиция произведений искусства средневековья и раннего нового времени – самая крупная и значительная из всех коллекций сакрального искусства в Эстонии. Музей Нигулисте – один из немногих в Северной Европе, расположенный в бывшем храме, где церковное искусство предстает перед зрителем в его историческом контексте, что будет соответствовать требованиям туристов. Цена взрослого билета: 8 евро

1. Предприятие питания – средневековая таверна «DragonIII»

Месторасположение: Таллинская ратуша, Таллин, Эстония

Официальный сайт: kolmasdraakon.ee/en/

Аргументация: Ресторан расположен непосредственно в Старом городе, присутствует национальная эстонская кухня, что отвечает требованиям туристов. Это место отличается ото всех заведений своей атмосферой – здесь посетители не получают столовых приборов, вместо люстр и ламп – свечи. Таверна находится в самом центре Ратушной площади, имеет интерьер, приближенный к средневековью. Диапазон цен от 300 € до 1 500 €. Достойное соотношение цена/качество, на обед вполне приемлемо. Мест для 20 человек вполне достаточно.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ
ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

Задача 1. Прием и размещение гостя в гостинице

Условие выполнения задания: зарегистрируйте и разместите гостя в гостинице ««Holiday Inn» (г.Самара), согласно имеющейся брони. Заселение гостя произвести с учетом стандартов обслуживания и соблюдая алгоритм действий администратора при заселении.

Задание: К стойке регистрации гостиницы «Holiday Inn» (Самара) подходит гость с просьбой заселить его. Он впервые в данной гостинице. У гостя было предварительное бронирование одного одноместного номера категории «Стандарт» с 21.03. по 22. 03.2020г. (завтрак включен в стоимость проживания). Номер свободен и чистый.

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 7 минут.

Задача 2. Разработка плана организации выполнения запроса гостей

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

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 1 час академический (45 минут).

Задание: В отель «Holiday Inn» обратился гость с просьбой забронировать номер для молодожёнов на 21.03.2020г. Номер должен быть с видом на город. 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 о номерном фонде гостиницы и предоставляемых услугах воспользуйтесь официальным сайтом гостиницы «Holiday Inn» www.hi-samara.ru Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, укажите название торгового предприятия, поставляющего необходимый продукт. Сделайте гиперссылки на страницы сайта, подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в отеле следует сделать отметку в таблице «в наличии».

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)

Фрагмент запроса гостя:

Большая двуспальная кровать

Корзина с фруктами (исключить киви)

Композиция из цветов в виде сердца из 15 роз

Бутылка шампанского

Бокалы для шампанского

Гелиевые шары 25 шт.

Свечи (с ароматом ванили)

Торт шоколадный бисквит, одноярусный (исключить суфле)

План организации выполнения запроса гостей

Запрос гостя	Действия по выполнению запроса	Ответственный

Пример оформления задания:

План организации выполнения запроса гостей

Запрос гостя	Действия по выполнению запроса	Ответственный

Большая двуспальная кровать	Имеется в комплектации номера	-
Корзина с фруктами (исключить киви)	Купить у поставщиков Студия «Bar Flowers»	Менеджер по закупкам
Композиция из цветов в виде сердца из 15 роз	Купить у поставщиков Студия «101 роза»	Менеджер по закупкам
Бутылка шампанского	Доставить из кафе гостиницы	Администратор кафе, официант room service
Бокалы для шампанского	Дополнить комплектацию номера	Супервайзер хозяйственной службы, горничная
Гелевые шары 25 шт.	Купить у поставщика Студии «Праздник»	Менеджер по закупкам
Свечи (с ароматом ванили)	Купить у поставщиков	Менеджер по закупкам
Торт шоколадный бисквит, одноярусный (исключить суфле)	Сделать на заказ в компании «Банкет Мастер»	Менеджер по закупкам

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения комплексного задания I уровня
 регионального этапа Всероссийской олимпиады
 профессионального мастерства обучающихся
 по специальностям среднего профессионального образования в 2020 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
 Специальность/специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис,
 Дата выполнения задания « _____ » _____ 2020 г.

Член жюри _____
 (фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах за выполнение комплексного задания I уровня в соответствии с №№ заданий			Суммарная оценка в баллах
		1	2	3	

_____ (подписи членов жюри)

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения комплексного задания II уровня
регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального
мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального
образования в 2020 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
Специальность/специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис,
Дата выполнения задания « _____ » _____ 2020 г.

Член жюри _____
(фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах за выполнение комплексного задания II уровня в соответствии с №№ заданий						Суммарная оценка в баллах
		Общая часть задания			Вариативная часть задания			
		4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	

_____ (подписи членов жюри)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ
оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания
регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства обучающихся
по специальностям среднего профессионального образования
в 2020 году

Профильное направление Всероссийской олимпиады 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

Специальность/специальности СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата выполнения задания «_____» _____ 2020 г.

№ 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 о комплексного задания в баллах	Занятое место
				Комплексное задание I уровня	Комплексное задание II уровня		
1	2	3	4	5	6	7	8

Председатель организационного комитета

подпись

фамилия, инициалы

Председатель жюри

подпись

фамилия, инициалы

Члены жюри:

подпись

фамилия, инициалы

12. Методические материалы

1. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие / В. П. Анисимов. – М. : Альфа-М ; М. : ИНФРА-М, 2015. – 253 с.
2. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Н. Ю. Арбузова. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2014. – 224 с.
3. Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. – 4-е изд., стер. – М. : Академия, 2014. – 192 с.
4. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов ; ред. Е. И. Богданова. – М. : ИНФРА-М, 2016. – 383 с. – (Высшее образование. Бакалавриат).
5. Багдасарян, В. Э. История туризма : учеб. пособие / В. Э. Багдасарян, И. Б. Орлов, А. Д. Попов. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 190 с. – (Среднее профессиональное образование).
6. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 383 с. – (Среднее профессиональное образование).
7. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : Вузовский учебник ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 96 с.
8. Безрукова, С. В. Здания и инженерные системы гостиниц : учебник / С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2014. – 208 с.
9. Большаник, П. В. География туризма : учеб. пособие / П. В. Большаник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 355 с. – Прил. : [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. – (Среднее профессиональное образование).
10. Булыгина, И. И. Анимация в сфере гостеприимства : учебник / И. И. Булыгина, Е. Н. Гаранина, Н. И. Гаранин. – М.: КНОРУС, 2018. – 268 с. – (Бакалавриат и магистратура).
11. Быстров, С. А. Организация туристкой деятельности. Управление турфирмой : учеб. пособие / С. А. Быстров. – М. : ФОРУМ ; ИНФРА-М, 2017 . – 400 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
12. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С. А. Быстров. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 536 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
13. География туризма : учеб. пособие / М. А. Асташкина, О.Н. Козырева, А. С. Кусков, А.А. Санинская. – М. : Альфа-М ; М. : ИНФРА-М, 2018. – 430 с. – (ПРОФИЛЬ).
14. Голубев, А. П. Английский язык для специальности «Туризм»: учебник / А. П. Голубев, Е. И. Бессонова, И. Б. Смирнова. – 3-е изд., стер. – М. : Академия, 2016. – 192 с.
15. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса : учеб. пособие / Т. А. Гончарова. – 11-е изд., стер. – М. : Академия, 2017. – 144 с. – (Профессиональное образование).
16. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие / А. Д. Гридин. – М. : Академия, 2017. – 224 с.
17. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов : учеб. пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М. : Магистр ; М. : ИНФРА-М, 2018. – 320 с.
18. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Академия, 2016. – 240 с. – (Профессиональное образование).

19. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник / М. А. Ёхина. – 6-е изд., перераб. – М. : Академия, 2015. – 240 с. – (Профессиональное образование).
20. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и перераб. – М. : Академия, 2016. – 304 с. – (Профессиональное образование).
21. Зайцева, Н. А. Безбарьерный туризм : учеб. пособие / Н. А. Зайцева, Д. Б. Шурафина. М. : КНОРУС, 2018. – 176 с. – Прил. : [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.VOOK.ru>]. – (Бакалавриат).
22. Иванов, А. А. История российского туризма (IX-XX вв.) : учеб. пособие / А. А. Иванов. – М. : ФОРУМ ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 320 с. – (Высшее образование).
23. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учеб. пособие / С. В. Иванилова. – М. : Дашков и К, 2016. – 216 с.
24. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учеб. пособие / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозёрова. – М. : ФОРУМ ; М. : ИНФРА-М, 2018. – 512 с. – (Среднее профессиональное образование).
25. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2015. – 512 с.
26. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности : учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М. : Академия, 2015. – 288 с. – (Бакалавриат).
27. Лукьянова, Н. С. География туризма : туристские регионы мира и России. Практикум : учеб. пособие / Н. С. Лукьянова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : КНОРУС, 2019. – 178 с. – (Бакалавриат).
28. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е. И. Мазилкина. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование).
29. Малыгина Н. В. Экологический туризм : учебник / Н. В. Малыгина. – М. : Прометей, 2019. – 162 с.
30. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. – М. : ФОРУМ ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
31. Павлова, Г. Ю. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Г. Ю. Павлова. – М. : КНОРУС, 2018. – 176 с.
32. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы : учеб. пособие / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Академия, 2014. – 75 с. – (Профессиональное образование).
33. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник / М. В. Полевая, Н. В. Третьякова. – М. : Академия, 2014. – 208 с. – (Профессиональное образование).
34. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания : учебник СПО по спец. «Гостиничное дело» / И. И. Потапова. – М. : Академия, 2018. – 208 с.
35. Потапова, И. И. Организация обслуживания в процессе проживания : учебник / И. И. Потапова. – М. : Академия, 2015. – 320 с. – (Профессиональное образование).
36. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачёв. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2017. – 284 с.
37. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учеб. пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. – М. : Дашков и К, 2016. – 208 с. – (Учебные издания для бакалавров).

38. Семенова, М. Ю. Английский язык: туризм и сервис : учеб. пособие / М. Ю. Семенова. – М. : КНОРУС, 2016. – 260 с. – (Среднее профессиональное образование).
39. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. – 336 с. – (Профессиональное образование).
40. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. – 331 с. – (Профессиональное образование).
41. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство = Introduction to Hospitality : учебник / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 735 с. – (Зарубежный учебник).
42. Чудновский, А. Д. История гостеприимства: основы организации и управления : учеб. пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – М. : Форум ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 400 с. – (Среднее профессиональное образование).