

Всероссийская олимпиада профессионального мастерства

Региональный этап

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО КУТТС

Е.О. Гончаренко

23 февраля 2020г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

регионального этапа

Всероссийской олимпиады профессионального мастерства

по укрупненной группе специальностей СПО

43.00.00 Сервис и туризм

43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

г. Каменск-Уральский, 2020

ФОС разработан***ГАПОУ СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»:***

- Афанасьева М.Г., заместитель директора по научно-методической и инновационной деятельности ГАПОУ СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»
- Воронова Т.Н., методист ГАПОУ СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»
- Захарова И.Г., методист ГАПОУ СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»
- Кривулько Ю.Е., председатель цикловой методической комиссии специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
- Бондаренко Л.С., преподаватель иностранного языка ГАПОУ СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»
- Волынщикова Н.В., преподаватель ГАПОУ СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»
- Ламтёва Н.В., преподаватель ГАПОУ СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»
- Третьякова М.А., преподаватель ГАПОУ СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»

Работодатели

- Недосеков С.В., менеджер ООО Санаторий-профилакторий «Чистый ключ»
- Сапогова Ю.В., менеджер МКУ Центр развития туризма города Каменска-Уральского

Рассмотрен

На заседании Научно-методическом совете ГАПОУ СО «КУТТС» протокол от 28.02.2020

г. №7

Рецензенты

1. Пушкарева Г.В., директор турагентства «Арго-тур»
2. Чистякова М.А., директор МКУ «Центр развития туризма города Каменска-Уральского»
3. Никулина Д.О., руководитель службы приема и размещения ООО «Зеленый отель»

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. СПЕЦИФИКАЦИЯ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Назначение Фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) - комплекс методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников регионального этапа 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.

На основе результатов оценки конкурсных заданий проводятся следующие основные процедуры в рамках регионального этапа 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.

1.2 Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств

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

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

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

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

регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного заместителем директора Департамента государственной политики в сфере профессионального образования и опережающей подготовки кадров Министерства просвещения Российской Федерации А.Н. Левченко 8 ноября 2019 года;

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»";

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 N 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм»";

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)»»;

Регламента Финала национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WORLDSKILLS RUSSIA)

1.3 Подходы к отбору содержания, разработке структуры оценочных средств

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.

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.

Задания I уровня состоят из тестового задания и практических задач.

Задание «Тестирование» состоит из теоретических вопросов, сгруппированных 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. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 24 вопроса 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.

Таблица 1 - Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл
Инвариантная часть тестового задания							
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
Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)							
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
	ВСЕГО:	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. Количество вариантов ответов должно быть не менее 4.

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 исключаящую возможность 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.

Практические задания I уровня включают два вида заданий: задание 2 «Перевод профессионального текста (сообщения)» и задание 3 «Задание по организации работы коллектива».

Задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» позволяет оценить уровень сформированности умений:

- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- отвечать на вопросы по переведенному профессиональному тексту;

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.

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

Задача 2.1. Задача по переводу текста, включающего профессиональную лексику, с иностранного языка на русский при помощи словаря;

Задача 2.2. Ответы на вопросы по тексту.

Объем текста на иностранном языке составляет не менее 1500. Задание по переводу иностранного текста разработано на языках: английском, немецком.

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.

Задание «Организация работы коллектива» позволяет оценить уровень сформированности умений:

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- определять необходимые источники информации; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи.

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 по заданным параметрам с контролем соответствия результата существующим требованиям.

Количество оцениваемых задач, составляющих практическое задание II уровня, одинаковое для всех специальностей СПО, входящих в УГС СПО 43.00.00 Сервис и туризм.

Задания II уровня подразделяются на инвариантную и вариативную части.

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

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.

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

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

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.

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

1.4 Система оценивания выполнения заданий

Оценивание выполнения конкурсных заданий осуществляется на основе следующих принципов:

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

- достоверности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна базироваться на общих и профессиональных компетенциях участников Олимпиады, реально продемонстрированных в моделируемых профессиональных ситуациях в ходе выполнения профессионального комплексного задания;
- адекватности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;
- надежности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных (в рамках различных этапов Олимпиады) оценках компетенций участников Олимпиады;
- комплексности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции участников Олимпиады;
- объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений членов жюри.

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.

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

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.

Результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются по 100-балльной шкале:

- за выполнение заданий I уровня максимальная оценка - 30 баллов: тестирование -10 баллов, практические задачи – 20 баллов (перевод текста – 10 баллов, задание по организации работы коллектива – 10 баллов);

- за выполнение заданий II уровня максимальная оценка - 70 баллов: общая часть задания – 35 баллов, вариативная часть задания – 35 баллов).

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

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

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

Таблица 2 - Структура оценки за тестовое задание

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				Макс. Балл
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	
Инвариантная часть тестового задания							
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
Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)							
1	Маркетинг	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Менеджмент	10	0,3	1,0	0,3	0,4	2

3	Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства	10	-	0,4	1,8	0,8	3
	ИТОГО:	24	0,4	1,6	2,4	1,6	6
	ВСЕГО:	40	0,8	2,4	3,6	3,2	10

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.

Оценивание выполнения практических конкурсных заданий I уровня осуществляется в соответствии со следующей методикой: в соответствии с каждым критерием баллы начисляются, если участник Олимпиады дал правильный ответ, или совершил верное действие. В противном случае баллы не начисляются. Оценка за задачу складывается из суммы начисленных баллов.

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

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

- 1 задача - перевод текста - 5 баллов;
- 2 задача - ответы на вопросы, выполнение действий, выполнение задания на аудирование, иное – 5 баллов.

Таблица 3 - Критерии оценки 1-ой задачи «Письменный перевод 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).

Таблица 4 - «Перевод профессионального текста при помощи словаря» (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.

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.

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

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.

1.5 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 жалобу 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	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 Бронирование гостиничных услуг по телефону.	7 минут (из расчета на 1 участника)
Задача 2 Разработка плана выполнения требований гостей.	1 час (академический)

1.6 Условия выполнения заданий. Оборудование

При необходимости должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады. При выполнении заданий на всех этапах необходимо наличие компьютерного класса, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в обособленную локальную вычислительную сеть, без возможности использования ресурсов Интернет.

Для выполнения задания «Тестирование» необходимо соблюдение следующих условий:

- наличие программного обеспечения: операционная система Windows 10.

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

- наличие на рабочем столе компьютера у каждого участника Олимпиады словаря иностранного языка в формате pdf.

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

- наличие компонентов пакета Microsoft Office: текстового процессора Microsoft Word, электронных таблиц Microsoft Excel, системы подготовки презентационных материалов Microsoft PowerPoint

Выполнение конкурсных заданий II уровня проводится в лабораториях и тренинговых кабинетах, используется специфическое оборудование. Требования к месту проведения, оборудованию и материалам указаны в паспорте задания.

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

1.7 Оценивание работы участника олимпиады в целом

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

На основе 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.

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.

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;
- участники, показавшие высокие результаты выполнения отдельных задач, входящих в профессиональное комплексное задание;
- участники, проявившие высокую культуру труда, творчески подошедшие к решению заданий.

2 ПАСПОРТ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ I УРОВНЯ

«ОРГАНИЗАЦИЯ 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.	<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	
3.	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p> <p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию</p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p>	
4.	<p>ОП.02. Организация туристской индустрии</p> <p>МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения</p> <p>МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства</p>	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности</p> <p>ОП.03. Экономика организации</p> <p>МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p> <p>МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>	
5.	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл – 10 баллов
	Задача 1 Разработайте Программу повышения квалификации сотрудников по преодолению конфликтных ситуаций в коллективе, воспользовавшись информацией из таблицы 1. Оформите документ в соответствии с требованиями к оформлению.	Определена цель повышения квалификации	1,0
		Определена категория слушателей	0,5
		Определены направления подготовки	1,5
		Определена форма повышения квалификации	0,5
		Определены источники финансирования повышения квалификации	1,0

		Оформление задания в программе MS Word с применением норм форматирования документов	0,5
		Наличие заголовка документа	0,1
		Документ оформлен в едином стиле	0,2
		Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2
	Задача 2. Разработайте Программу наставничества сотрудников, воспользовавшись информацией из таблицы 1.	Соответствие целей программы целям организации	1,0
		Соответствие задач поставленным целям	0,5
		Определение сроков реализации программы	0,5
		Мероприятия соответствуют целям организации	1,0
		Формы наставничества определены с учетом уровня подготовленности сотрудников	1,5
		Документ оформлен в электронном виде с использованием возможностей программы MS Word	0,3
		Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие компьютерной программы для выполнения задания (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
Разработка программы повышения квалификации и наставничества	Пакет офисных программ MS Office	APM i-3220/Gigabyte/320gb/клавиатура/мышь/Монитор АОС 22" (по количеству участников)	компьютерный класс, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в обособленную локальную вычислительную сеть, без возможности использования ресурсов Интернет

3 ПАСПОРТ

ИНВАРИАНТНОЙ ЧАСТИ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ II УРОВНЯ

№ 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	Максимальный балл -35 баллов
	Задача 1. Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.	Перечислены все ошибки (за каждую не выявленную ошибку снимается один балл)	Максимальное количество баллов за Задачу 1 –10 баллов 10 баллов
	Задача 2. Составить письмо-ответ на жалобу клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.		Максимальное количество баллов за Задачу 2 – 25 баллов
		Текст письма набран согласно установленным требованиям (одинаково-	2

		вый шрифт, межстрочный интервал, поля документа)	
		Текст письма составлен без стилистических и грамматических ошибок	2
		Текста оформлен в соответствии с установленными в документоведении стандартами (Правильно расположена в документе дата составления, заголовочная часть письма оформлена верно)	2
		Высокий уровень владения профессиональной терминологией при составлении текста;	5
		Наличие аргументированной позиции со стороны турагентства в ответ на претензию туриста	10
		Логичность в изложении материала	4

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие компьютерной программы для выполнения задания	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
Работа с жалобой туристов	Пакет офисных программ MS Office	АРМ i-3220/Gigabyte/320gb/клавиатура/мышь/Монитор АОС 22"	компьютерный класс, в которых размещаются персональные компьютеры, объединенные в обособленную локальную вычислительную сеть, без возможности использования ресурсов Интернет

4 ПАСПОРТ

ВАРИАТИВНОЙ ЧАСТИ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ II УРОВНЯ

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	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	3
		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 специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
1 Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие	Пакет офисных программ MS Office	АРМ i-3220/Gigabyte/320g b/клавиатура/мышь/Монитор АОС 22"	компьютерный класс, в которых размещаются персональные компьютеры, объединенные в обособленную локальную вычислительную сеть, с возможностью использования ресурсов Интернет
2 Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов			

**5 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	Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н) 1. 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	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

	<p>технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>		
4	<p>ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей</p> <p>МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p> <p>ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</p>		
Бронирование гостиничных услуг по телефону			
5	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл - 15 баллов
5.1	Задача 1. Забронировать гостиничные услуги по телефону	Администратор приветствует гостя	0,5
		Администратор представляется, называет отель	1
		Узнает форму обращения к нему	1
		Уточняет дату заезда и выезда	1
		Уточняет время заезда и выезда	1
		Уточняет категорию номера	1
		Уточняет стоимость номера	1
		Просит оставаться на линии и проверяет наличие свободных номеров	0,5
		Получает согласие на бронирование	0,5
		Информирует об услугах, включенных в стоимость номера	1
		Информирует о других услугах отеля	1
		Уточняет о способе гарантии бронирования	1
		Уточняет форму оплаты	1
		Интересуется о дополнительных пожеланиях	0,5
		Сообщает номер заказа услуг бронирования и повторяет информацию по бронированию	1
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

Наименование задания/задачи	Наличие прикладной компьютерной программы	Наличие специального оборудования	Наличие специальных инструментов	Наличие материалов	Наличие специального места выполнения задания
Задача 1 Забронировать гостиничные услуги по телефону	Пакет офисных программ MS Office	АРМ i-3220/Gigabyte/320gb/клавиатура/мышь/Монитор АОС 22"	–	–	Лаборатория, имитирующая рабочее место администратора гостиницы
Задача 2. Разработать план организации выполнения требований гостей	Пакет офисных программ MS Office	АРМ i-3220/Gigabyte/320gb/клавиатура/мышь/Монитор АОС 22" (по количеству участников)	–	–	компьютерный класс, в которых размещаются персональные компьютеры, объединенные в обособленную локаль-

					ную вычислительную сеть, с возможностью использования ресурсов Интернет
--	--	--	--	--	---

6 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (Демоверсия)
ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ «ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ»

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. набор вопросов, входящих в сформированный вариант задания, и вариантов ответов, выбранных участником, сохраняется на сервере.
3. для выполнения задания используются компьютеры в компьютерном классе, объединенные в обособленную локальную вычислительную сеть, без возможности использования ресурсов Интернет.

Перечень вопросов:

1 Выбрать правильный ответ

Определите название сети, если компьютеры одной организации, связанные каналами передачи информации для совместного использования общих ресурсов и периферийных устройств и находятся в одном здании:

1. Региональной
2. Территориальной
3. Локальной
4. Глобальной

2 Вставьте пропущенное слово

Минимальным объект, используемый в растровом графическом редакторе, называется

3 Установите соответствие между пиктограммой и названием программы Microsoft Office

	Название программы		пиктограмма
1	Microsoft World	А	
2	Microsoft Excel	Б	
3	Microsoft Access	В	

4	Microsoft Power Point	Г	
---	-----------------------	---	---

4 Установите правильную последовательность действий для вычисления данных по формуле в MSExcel:

1. Нажать кнопку «Enter»
2. Выделить ячейку
3. Ввести формулу
4. Ввести знак «равно»

5 Выберите правильный ответ

Основным доказательством качества услуги является

- 1) сертификат соответствия
- 2) стандарт
- 3) лицензия
- 4) технический регламент

6 Вставьте пропущенное слово

Юридическое или физическое лицо, применяющее стандарт в своей производственной, научно- исследовательской, опытно- конструкторской, учебно- педагогической и других видах деятельности, называется _____

7 Установите соответствие между цифровыми обозначениями международных стандартов и их названиями:

1	Управление качеством	А	14000
2	Экологический менеджмент	Б	26000
3	Социальная ответственность	В	50001
4	Г. Энергетический менеджмент	Г	9000

8 Укажите последовательность этапов разработки стандарта

1. разработка первой редакции проекта стандарта и ее рассмотрение в РФ
2. утверждение стандартов
3. организация разработки стандартов
4. разработка окончательной редакции проекта стандарта и ее рассмотрение в РФ

9 Выберите правильный ответ

Смертельная доза никотина для человека:

- 1) 0.5мг на 1кг. массы тела;

- 2) 1 мг на 1 кг. массы тела;
- 3) 2.5 мг на 1кг. массы тела
- 4) 3мг на 1кг массы тела

10 Вставьте пропущенное слово

Комплекс мероприятий, проводимый заблаговременно, направленный на максимально возможное снижение риска возникновения чрезвычайных ситуаций, называется _____.

11 Установите соответствие между чрезвычайными ситуациями и их характером

	Характер		Ситуация
1	природного характера	А	терроризм
2	техногенного характера	Б	ураган
3	антропогенного характера	В	гидродинамические аварии
4	социального характера	Г	смог

12 Установите последовательность действий при химическом заражении окружающей среды

- 1) Отключите газ, электричество, воду и т.д.
- 2) Возьмите с собой самые необходимые вещи: документы, деньги, запас питья и еды
- 3) Покиньте район аварии
- 4) Закройте окна и форточки в своем доме
- 5) Наденьте средства защиты органов дыхания и кожи

13 Выберите правильный ответ

Сдельная расценка - это:

- 1 Сдельный тарифный коэффициент выполняемой работы
- 2 Показатель увеличения размера заработной платы в зависимости от месторасположения предприятия
- 3 Оплата труда за единицу продукции (работ, услуг)

Районный коэффициент к заработной плате

14 Вставьте пропущенное слово

Стоимость основных фондов, включающая стоимость (цену) приобретенного элемента основных фондов, а также затраты на доставку, монтаж, наладку, ввод в действие называется _____ стоимостью.

15 Установите соответствие между правами и обязанностями и их содержанием

1	обязанность работника	А	обеспечивать безопасность труда
---	-----------------------	---	---------------------------------

2	право работника	Б	налагать дисциплинарное взыскание
3	обязанность работодателя	В	соблюдать правила внутреннего трудового распорядка
4	право работодателя	Г	участвовать в забастовках

16 Установите последовательность расчёта розничной цены продукции:

- 1 Прибыль продукции
- 2 Себестоимость продукции
- 3 Наценка посредника
- 4 НДС
- 5 Наценка продавца
- 4) товарной единицей.

17 Выберите правильный ответ

Группа товаров, тесно связанных между собой либо в силу того, что они удовлетворяют определенный класс потребностей или используются вместе, либо в силу того, что их продают одной и той же группе покупателей через те же торговые предприятия или в рамках одного и того же диапазона цен, называется:

- 1) товарным ассортиментом;
- 2) комплексом маркетинга;
- 3) товарной линией

18 Вставьте пропущенное слово

Совокупность организаций или лиц, способствующих перемещению товара к потребителю, называется _____

19 Установите соответствие между классификационным признаком маркетинга и видом маркетинга

Классификационный признак маркетинга	Вид маркетинга
1 Состояние спроса на рынке	А Концентрированный
2 Приоритетность задач	Б Макромаркетинг
3 Охват рынка	В Развивающий
4 Сфера применения	Г Недифференцированный

20 Установите последовательность этапов процесса принятия решения о покупке:

- 1) Решение о покупке.

- 2) Поиск информации.
- 3) Осознание проблемы.
- 4) Реакция на покупку.
- 5) Оценка вариантов

21 Выберите правильный ответ

Определите организационную структуру предприятия, созданную генеральным директором, если на предприятии реализуется три программы, каждой программой руководит директор, они отвечают полностью за материальные, кадровые и финансовые ресурсы своих программ.

- 1) матричная
- 2) функциональная
- 3) линейная
- 4) штабная

22 Выберите правильный ответ

Четкая система взаимосвязей типа "начальник - подчиненный"; явно выраженная ответственность; быстрая реакция на прямые приказания; простота построения самой структуры; высокая степень "прозрачности" деятельности всех структурных единиц, характерны для:

- 1) линейной структуры;
- 2) функциональной структуры;
- 3) дивизионной структуры;
- 4) матричной структуры.

23 Выберите правильный ответ

Функция менеджмента, которая позволяет выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организации, называется

1. Планирование
2. Организация
3. Контроль
4. Мотивация

24 Вставьте пропущенное слово

Совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения целей называется _____.

25 Вставьте пропущенное слов Использование системы заработной платы и премирования относится к _____ методам управления

26 Вставьте пропущенное слово

Взаимосвязанность факторов, сложность, динамичность, неопределенность среды являются основными характеристиками _____ среды организации.

27 Вставьте пропущенное слово

Регулирование процессов вложения и обработки ресурсов, производства и реализации продукции, называется _____

28 Вставьте пропущенное слово

Внутренние элементы, подсистемы и процессы, которые влияют на потенциал предприятия, конкурентоспособность, способность развиваться составляют _____.

29 Установите соответствие между видом конфликта и условиями его возникновения

Вид конфликта		Условия возникновения	
1	1. Иерархические	А	организационных структур с многоуровневым управлением.
2	2. Межфункциональные	Б	сотрудников разного ранга функциональных подразделений.
3	3. Линейно-штабные	В	несовершенной структуры управления предприятием
4	4. Формально-неформальные	Г	разновидности служебных отношений, если в них присутствуют родственные или дружеские связи

30 Установите последовательность этапов подготовки управленческого решения:

1. Этап принятия решений;
2. Этап реализации и оценки;
3. Этап формирования цели;
4. Этап воздействия;
5. Этап анализа и поиска решений.

31 Вставьте пропущенное слово

Внезапное, непреднамеренное событие, произошедшее с застрахованным во время его поездки за границу в период действия договора страхования и сопровождающееся травмами, ранениями, увечьями или повреждениями, повлекшими острое расстройство здоровья или его смерть – это _____

32 Вставьте пропущенное слово

Методы обслуживания при организации питания - при котором все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню называется _____

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

Тип питания	Определение
1 FB	А гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице
2 NB	Б Проживание, в стоимость которого не включено питание
3 VB	В гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице
4 RO	Г гостю предоставляется только завтрак в гостинице

34 Установите соответствие между методом обслуживания на предприятиях питания и его определением

Метод обслуживания	Определение

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

35 Установите соответствие между типом гостиницы и ее характеристикой согласно Системы ВТА (British Travel Authority) – ассоциация британских турагентств)

1. гостиницы первого класса	А. Гостиница 5*
2. бюджетные гостиницы	Б. Гостиница 3*
3. гостиницы среднего класса	В. Гостиница 4*
4. гостиницы высшей категории	Г. Гостиница 1*

36 Установите соответствие между обозначением номера и его характеристикой

1. Connected Room	А. Двухэтажный номер
2. Duplex	Б. Совмещенные номера, имеющие дверь-проход из одного номера в другой номер
3. Apartment	В. Роскошные номера отеля, состоящие из нескольких комнат, спален, туалетов
4. King Suites	Г. Номера, приближенные к виду современных квартир, имеющие места для приготовления еды; двух и более комнатная квартира

37 Установите соответствие между типом бара и его месторасположением

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

38 Установите соответствие между обозначением номера и его особенностями

1 Sea View/SV	А вид из номера в отеле на море
2 Garden View/GV	Б вид из номера в отеле на дорогу
3 Mount View/MV	В вид из номера в отеле на сад
4 Roand View/ RV	Г вид из номера в отеле на горы

39 Установите последовательность этапов бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

- 1) Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо

- 2) Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования В. Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- 3) Уточнить тариф/питание
- 4) Получить аванс / полную оплату от потребителя
- 5) Проверить наличие свободных номеров на нужные даты

40 Установите последовательность действий администратора при заселении гостя (Front desk, Rezeption):

- 1) препровождение гостя в номер и информирование об услугах отеля
- 2) предоставление конкретного номера
- 3) заполнении анкеты (по уст.форме в 2-х экз.)
- 4) выписывается карта гостя (Resident cart, Guest passport)
- 5) выдаётся вместе с ключом от номера
- 6) предъявление документа, согласование формы оплаты услуг гостиницы
- 7) открытие специального счёта на имя гостя.

ПРАКТИЧЕСКОЕ 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. Выполните перевод предложенного текста (Приложение 1 – английский язык, Приложение 2- немецкий язык)

Задача 2. Ответьте на поставленные вопросы (Приложение 1 – английский язык, Приложение 2- немецкий язык).

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

Абзацный отступ 1,25 см

Поля документа: верхнее -1,5 см, нижнее – 2,0см, левое – 2,5см, правое – 1,5 см

АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

1 Read the text and translate it into Russian

FREELANCERS

There are people in tourism who work for themselves. They are called freelancers. They don't work full-time for any tourist company. They work part-time or in high season only. They don't work in low and off- season.

Among free-lancers there are guides, guides-interpreters, escorts, animators, travel writers. Tourist companies, resort hotels and holidays centers employ them for seasonal work. Cruising companies, resort hotels and holiday centers employ animators for summer high season. Travel

agencies which deal with in-coming tourism employ guides, guide-interpreters, escorts. Travel writers offer their articles to magazines and newspapers when they wish to.

Free-lancers are registered. It means that, on the one hand, they have got licenses. Licenses prove their qualifications and give them permission to work. On the other hand, if they are registered, they pay taxes. Free-lancers are, as a rule, members of professional associations. In high season they earn a lot of money. In low and off-season they don't earn any money at all or do some other job. Teachers work as free-lance guides, students work as escorts, actors work as animators. Travel writers are often permanent free-lancers.

Answer the questions after the text.

1. What kind of people are called free-lancers?
2. What do travel writers usually do?
3. How and when do free-lancers work?
4. What are some of the free-lance jobs?
5. What kind of companies employ animators?

Перевод.

ФРИЛАНСЕРЫ

В туризме есть люди, которые работают на себя. Их называют фрилансерами. Они не работают полный рабочий день для туристической компании. Они работают неполный рабочий день или только в горячий сезон. Они не работают в межсезонье.

Среди фрилансеров есть гиды, гиды-переводчики, сопровождающие, аниматоры, туристические писатели. Туристические компании, курортные отели и центры отдыха используют их для сезонной работы. Круизные компании, курортные отели и центры отдыха нанимают аниматоров для летнего горячего сезона. Туристические агентства, занимающиеся въездным туризмом, нанимают гидов, гидов-переводчиков, сопровождающих. Туристические писатели предлагают свои статьи в журналы и газеты, когда они им необходимы.

Фрилансеры являются зарегистрированными работниками. Это означает, что, с одной стороны, они получили лицензии. Лицензии подтверждают их квалификацию и дают им разрешение на работу. С другой стороны, если они зарегистрированы, они платят налоги. Фрилансеры, как правило, являются членами профессиональных ассоциаций. В горячий сезон они зарабатывают много денег. В несезонный период они вообще не зарабатывают и не занимаются какой-либо другой работой. Учителя работают внештатными гидами, студенты работают эскортом, актеры работают аниматорами. Туристический писатели часто являются постоянными фрилансерами.

Ответьте на вопросы после текста.

1. Каких людей называют фрилансерами?
2. Что обычно делают туристические писатели?
3. Как и когда работают фрилансеры?
4. Какие профессии имеют фрилансеры?
5. В каких компаниях работают аниматоры?

НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК

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

Абзацный отступ 1,25 см

Поля документа: верхнее -1,5 см, нижнее – 2,0см, левое – 2,5см, правое – 1,5 см

1. Übersetze den Text ins Russische

THOMAS COOK COMPANY

Die Thomas Cook Company ist das älteste Reiseunternehmen der Welt. Tatsächlich leitete Thomas Cook aus England eine Ära des organisierten Tourismus ein.

Es begann 1841, als Thomas Cook die erste Reise für 570 Engländer mit der Bahn organisierte.

1843 organisierte Thomas Cook die erste Gruppenreise im Zug. Diesmal versorgte er Touristen mit Essen und Rennkarten. Dies war also die erste Pauschalreise.

Später organisierte Thomas Cook Besuche der ersten internationalen Industrieausstellung. Die Ausstellung wurde 1851 in London eröffnet. Touristen kamen aus verschiedenen Teilen Englands.

Dies waren alles interne Touren. Thomas Cook beschloss jedoch, sich nicht nur in seinem Land an den Inlandstourismus zu halten. Vier Jahre später, 1855, organisierte er die erste Auslandsreise. Es war eine Tour zu einer Ausstellung in Paris. Danach begannen regelmäßige Touristenreisen in andere europäische Länder.

Thomas Cook baute sein Tourismusgeschäft weiter aus. 1866 organisierte er die erste Reise zweier Gruppen von Engländern in die Vereinigten Staaten. Thomas Cook gründete das erste Reisebüro.

Thomas Cook ist immer noch sehr aktiv auf dem Tourismusmarkt. Dies ist ein Reiseveranstalter und Reisebüro. Heute gehört es jedoch zwei deutschen Unternehmen.

Beantworten Sie die Fragen zum Text:

Was ist die Thomas Cook Company?

Wann hat Thomas Cook die erste Reise arrangiert?

Wie war die erste Pauschalreise?

Was war die erste Auslandsreise von Thomas Cook?

Was für eine Art des Reisegeschäfts ist die Thomas Cook Company?

ТОМАС КУК КОМПАНИЯ

Thomas Cook Company - самая старая туристическая компания в мире. На самом деле Томас Кук из Англии открыл эру организованного туризма. Это началось в 1841 году, когда Томас Кук организовал первую поездку для 570 англичан по железной дороге. В 1843 году Томас Кук организовал первый групповой тур на поезде. На этот раз он обеспечил туристов едой и билетами на гонки. Так что это был первый пакетный тур. Позже Томас Кук организовал организованные посещения Первой международной промышленной выставки. Выставка открылась в Лондоне в 1851 году. Туристы приехали из разных уголков Англии.

Все это были внутренние туры. Однако Томас Кук решил не придерживаться внутреннего туризма только в своей стране. Четыре года спустя, в 1855 году, он организовал первую зарубежную поездку. Это был тур на выставку в Париже. После этого начались регулярные туристические поездки в другие страны Европы.

Томас Кук продолжал расширять свой туристический бизнес. В 1866 году он организовал первую поездку двух групп англичан в США. Томас Кук основал первое туристическое агентство.

Компания Thomas Cook по-прежнему очень активна на туристическом рынке. Это и туроператор, и туристическое агентство. Однако сегодня ей владеют две немецкие компании.

Вопросы:

Что такое «Thomas Cook?»

Когда Томас Кук организовал первую поездку?

Каким был первый пакетный тур?

Какой была первая зарубежная поездка Томаса Кука?

Каким видом туристического бизнеса занимается компания «Thomas Cook?»

**ПРАКТИЧЕСКОЕ 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. Выполните перевод предложенного текста (Приложение 1 – английский язык, Приложение 2- немецкий язык)

Задача 2. Ответьте на поставленные вопросы (Приложение 1 – английский язык, Приложение 2- немецкий язык).

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

Абзацный отступ 1,25 см

Поля документа: верхнее -1,5 см, нижнее – 2,0см, левое – 2,5см, правое – 1,5 см

АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

1 Read the text and translate it into Russian

HOTELS

A hotel is a place where people can be accommodated for one night or more. They are provided with rooms, meals, entertainments and different personal services in return for payment.

Modern hotels are not just places where you go to sleep. Many social activities are centered around them. International conferences, meetings, negotiations and even sport competitions take place at hotels.

There are various grades of hotels from cheap boarding houses to very expensive luxury five-star hotels. The size of a hotel makes a big difference: with more than 500-600 rooms it becomes very difficult to give personal service. That is why modern top-class hotels are never very big.

Now hotels offer their guests a wide range of services which were unheard of several years ago. Hotel guests enjoy air-conditioned rooms, express check-in and check-out, 24-hour room-service, overnight laundry with pressing service, and valet service. They can have their meals at restaurants and bars with superb cuisine. In many hotels guests can select a newspaper, order breakfast, book tickets and even check out using the room TV. Besides room telephones guests are provided with portable phones so that they can receive and make a call from anywhere in the hotel.

Answer the questions after the text.

1. What are hotels for?
2. How do modern hotels differ from the hotels of the past?
3. How are hotels classified?
4. Why do top-class hotels usually have not more than 600 rooms?
5. What does the price for a room depend on?

Перевод.

ГОСТИНИЦЫ

Отель - это место, где люди могут разместиться на одну ночь и более. Им предоставляются комнаты, питание, развлечения и различные персональные услуги в обмен на оплату.

Современные отели - это не просто места, где вы можете переночевать. Многие общественные мероприятия сосредоточены вокруг них. Международные конференции, встречи, переговоры и даже спортивные соревнования проходят в отелях.

Существуют различные категории отелей от дешевых пансионатов до очень дорогих роскошных пятизвездочных отелей. Размер отеля имеет большое значение: с более чем 500-600 номерами становится очень сложно предоставить персональное обслуживание. Именно поэтому современные отели высшего класса никогда не бывают такими большими.

Сейчас отели предлагают своим гостям широкий спектр услуг, которые были неслыханными несколько лет назад. Гостям отеля предлагаются номера с кондиционерами, быстрая регистрация заезда и отъезда, круглосуточное обслуживание номеров, стирка в ночное время с гладкой бельем и услуги парковщика. Гости отеля могут поесть в ресторанах и барах с превосходной кухней. Во многих отелях гости могут выбрать газету, заказать завтрак, забронировать билеты и даже выехать, используя телевизор. Помимо телефонов в номерах, гостям предоставляются сотовые телефоны, чтобы они могли общаться из любой точки отеля.

Ответьте на вопросы после текста.

1. Для чего нужны отели?
2. Чем современные отели отличаются от отелей прошлого?
3. Как классифицируются отели?
4. Почему в отелях высшего класса обычно не более 600 номеров?
5. От чего зависит цена за номер?

НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК

1. Übersetze den Text ins Russische

HOTELS

Ein Hotel ist ein Ort, an dem Personen für eine Nacht oder länger untergebracht werden können. Gegen Bezahlung erhalten sie Zimmer, Mahlzeiten, Unterhaltungen und verschiedene persönliche Dienstleistungen.

Moderne Hotels sind nicht nur Orte, an denen Sie schlafen gehen. Viele soziale Aktivitäten konzentrieren sich auf sie. Internationale Konferenzen, Tagungen, Verhandlungen und sogar Sportwettkämpfe finden in Hotels statt.

Es gibt verschiedene Arten von Hotels, von billigen Pensionen bis zu sehr teuren Fünf-Sterne-Luxushotels. Die Größe eines Hotels macht einen großen Unterschied: Bei mehr als 500-600 Zimmern wird es sehr schwierig, persönlichen Service zu bieten. Deshalb sind moderne Spitzenhotels nie sehr groß.

Jetzt bieten Hotels ihren Gästen eine breite Palette von Dienstleistungen, die vor einigen Jahren noch nicht bekannt waren. Hotelgäste genießen klimatisierte Zimmer, Express-Check-In und Check-Out, 24-Stunden-Zimmerservice, Nachtwäsche mit Pressservice und Parkservice. Sie können ihre Mahlzeiten in Restaurants und Bars mit hervorragender Küche einnehmen. In vielen Hotels können Gäste eine Zeitung auswählen, Frühstück bestellen, Tickets buchen und sogar über

den Fernseher auf dem Zimmer auschecken. Neben Zimmertelefonen stehen den Gästen tragbare Telefone zur Verfügung, mit denen sie von überall im Hotel aus Anrufe entgegennehmen und tätigen können.

Beantworten Sie die Fragen nach dem Text.

1. Wofür sind die Hotels gedacht?
2. Wie unterscheiden sich die modernen Hotels von den Hotels aus Vergangenheit?
3. Wie werden die Hotels klassifiziert?
4. Warum haben erstklassige Hotels normalerweise nicht mehr als 600 Zimmer?
5. Wovon hängt der Preis für ein Zimmer ab

Перевод

ОТЕЛИ

Отель - это место, где люди могут разместиться на одну ночь или дольше. За определенную плату они получают комнаты, питание, развлечения и различные персональные услуги.

Современные отели - это не просто места для сна. Многие социальные мероприятия сосредоточены на них. Международные конференции, встречи, переговоры и даже спортивные соревнования проходят в отелях.

Существуют различные типы отелей, от дешевых гостевых домов до очень дорогих пятизвездочных роскошных отелей. Размер отеля имеет большое значение: с более чем 500-600 номерами очень сложно предложить персональное обслуживание. Вот почему современные лучшие отели никогда не бывают очень большими.

Отели сегодня предлагают своим гостям широкий спектр услуг, которые не были известны несколько лет назад. Гостям отеля предлагаются номера с кондиционером, экспресс-регистрация заезда и отъезда, круглосуточное обслуживание номеров, пижама с пресс-службой и услуга парковки. Вы можете пообедать в ресторанах и барах с отличной кухней. Во многих отелях гости могут выбрать газету, заказать завтрак, забронировать билеты и даже проверить по телевизору в номере. Помимо комнатных телефонов, гости могут использовать портативные телефоны, с помощью которых они могут отвечать и совершать звонки из любой точки отеля.

1. Для чего нужны отели?
2. Чем современные отели отличаются от прошлых?
3. Как классифицируются отели?
4. Почему в отелях первого класса обычно не более 600 номеров?
5. От чего зависит цена номера?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
«ЗАДАНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КОЛЛЕКТИВА»

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

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задание. За отчетный период в организации снизился объем продаж туров/гостиничных услуг, был проведен всесторонний анализ деятельности всех служб, выявлены причины снижения показателей прибыльности.

Задача1 Разработайте Программу повышения квалификации сотрудников по преодолению конфликтных ситуаций в коллективе, воспользовавшись информацией из таблицы 1. Оформите документ в соответствии с требованиями к оформлению.

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
<p>Туристическое агентство ООО «Рио-Тур» образовано в 2012 году. Первоначально компания вышла на рынок с одним офисом, и уже через два года стала лидером этого направления.</p> <p>Первоначально с 2012 года, 1 офис, на сегодняшний день у Рио-тур 3 офиса. С 2012 по 2015 года является лидерами продажи по Свердловской области у разных крупных партнеров, таких как Лео-Ту, География и тд.</p> <p>За годы работы компания была удостоена многих наград.</p> <p>Вид деятельности: турагентская.</p> <p>Организационно-правовая форма предприятия:</p> <p>Туристическое агентство «Рио-Тур» является обществом с ограниченной ответственностью и ведет свою деятельность на основе ГК РФ. Общество является юридическим лицом и действует на основе Устава и Учредительного договора,</p>	<p>Отель «Топаз», категории 3 звезды находится в самом центре Каменска-Уральского, в лесопарковой зоне в окружении великолепных сосен, один из отелей сети KAMENSK HOTEL.</p> <p>На трех этажах отеля 43 номера четырех категорий – «Стандарт», «Стандарт Премиум», «Студия» и «Студия Премиум».</p> <p>К услугам гостей охраняемая парковка, бесплатный Wi-Fi на всей территории отеля, сауна, бильярд, настольный теннис, конференц-залы, а также разнообразные предложения по питанию.</p> <p>В здании отеля находится кафе – это заведение с особыми традициями, здесь проводятся завтраки по системе «шведский стол». Вечером в кафе можно провести деловую встречу, послушать живую музыку.</p> <p>Внимательный персонал "Топаза" все делает для того, чтобы пребывание гостей в отеле было максимально комфортным.</p>

имеет собственное имущество, самостоятельный баланс и расчетный счет. Министерством Российской Федерации по налогам и сборам, государственная регистрация серия 77№43829697

Реквизиты предприятия:

Главный офис фирмы расположен в г.Каменске-Уральском по ул. Машинистов 109.Индекс: 623416, тел: (3439) 316-616, почтовый адрес:turgio@yandex.ru.

Специализация по видам туризма, географическим направлениям

«Рио-тур» – это многопрофильный турагент, работающий по Болгарии, Греции, России, Украине, Мальте, Словакии, Израилю, Таиланду, Индонезии, Сингапуру, Камбоджа и Малайзии и др. Значительное место в работе компании занимает международный и внутренний туризм.

«Рио-тур» предлагает разнообразные виды отдыха и путешествий – пляжный отдых, культурные, экскурсионные и паломнические туры, горнолыжные туры, оздоровительные программы.

Краткая характеристика туристского предложения:

Особенное место в туристском предложении компании занимает международный туризм. В основном предлагает молодёжный и семейный отдых.

Участие в туристских выставках:

Туристическое агентство «Рио-тур» самостоятельно не является участником выставок, но ежегодно посещают международные выставки по туризму «Экспо-Тревел», туристские форумы по туризму, которые проходят в городе Каменске-Уральском, Екатеринбурге и Московской области.

Сведения об общей структуре компании:

В структуру компании «Рио-тур» входят: самостоятельные отделы бронирования по направлениям, отдел реализации.

40% сотрудников имеют высшее не профильное образование.

10 %- имеют высшее профильное образование.

15 %- не имеют образования.

Изысканный дизайн интерьеров отеля радует эстетов, а меню ресторана – гурманов.

В службе приема и размещения, и обслуживания номерного фонда работают 8 горничных, 4 администратора, 2 швейцара, руководитель службы приема и размещения, руководитель службы обслуживания номерного фонда.

40% сотрудников имеют высшее не профильное образование.

10 %- имеют высшее профильное образование.

15 %- не имеют образования.

5 % - сотрудники пред пенсионного и пенсионного возраста.

15 %- имеют несовершеннолетних детей. 80%-женщины.

Стаж работы по профилю: 12% - более10 лет, 28% - более 5 лет, 20% - более 3лет, 40% - менее1г.

За квартал были проанализированы отзывы с сайта отеля: «Отель расположен в красивом месте, природа чудесная.»;

«Персонал не всегда приветливый.»; «По смене не передали, что была заказана побудка, не разбудили. Чуть не опоздали на поезд»; «В отеле чисто, красиво.»; «Когда мы приехали, сотрудники ругались между собой, пока не закончили не обратили на нас внимание»; «Администратор не рассказала историю появления города».

За отчетный период в организации снизился объем продаж турпродуктов, был проведен анализ финансово-хозяйственной деятельности, выявлены причины снижения показателей прибыльности. Было принято решение разработать программу повышения квалификации по преодолению конфликтных ситуаций и программу наставничества сотрудников.

<p>5 % - сотрудники пред пенсионного и пенсионного возраста. 15 %- имеют несовершеннолетних детей. 80%-женщины. Стаж работы по профилю: 12% - более 10 лет, 28% - более 5 лет, 20% - более 3 лет, 40% - менее 1 г. За отчетный период в организации снизился объем продаж турпродуктов, был проведен анализ финансово-хозяйственной деятельности, выявлены причины снижения показателей прибыльности. Было принято решение разработать программу повышения квалификации по преодолению конфликтных ситуаций и программу наставничества сотрудников.</p>	
---	--

Задача 2 Разработайте Программу наставничества сотрудников, воспользовавшись информацией из таблицы 1.

Бланк ответа

Общая характеристика программы наставничества			
Цель			
Задачи			
Сроки			
Направления индивидуальной работы			
ФИО сотрудника, должность	Требования к наставнику (опыт, психологическая совместимость и т. д.)	Формы наставничества	Мероприятия, необходимые для реализации наставничества

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ
ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ
43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ**

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 между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

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

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

Требования к оформлению документа:

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

Пример конфликтной ситуации.

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

М 1: Добрый день, Евгения! Чем могу вам помочь?

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

М 1: Вы что?! Ничем не могу помочь. Я провел оплату за тур!

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

М 1: Вот не надо оскорблять! Я вам русским языком говорю, невозможно уже отменить тур!

К: Почему?!

М 1: Да я вам не обязан объяснять почему, вы же всё равно не поймете, как мы с туроператорами работаем, поэтому моя работа вам тур подобрать, что я и сделал! Тур хороший, отель отличный!

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

М: Нет, не могу.

К разговору присоединяется второй менеджер агентства.

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

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

М 1: 5500 рублей.

К: Ого. Это очень много.

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

К: А зачем тогда туроператор делает скидку?

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

К: Теперь ясно, спасибо, что объяснили.

М 2: Пожалуйста! Хорошего вам отдыха. К: Спасибо. До свидания.

М 2.: До свидания!

Пример выполнения задания

Ошибки, допущенные сотрудником туристской фирмы

1. Менеджер не менее трех раз должен был назвать клиента по имени при общении.
2. Менеджер некорректно общается с клиентом. Допускает грубость и резкие ответы.
3. Менеджер отказался давать пояснение клиенту, проявил некомпетентность.
4. Менеджеры нарушают корпоративную этику.
5. Второй менеджер не представился туристу.
6. Информация о штрафе за аннуляцию была представлена в резкой форме, могла восприниматься туристом как угроза.
7. Менеджеры не извинились за возникшее недопонимание и сложившуюся ситуацию.
8. Менеджеры не предложили скидку на следующий тур или на другие дополнительные услуги.
9. Менеджеры по итогам беседы не задали вопрос: «Можем ли мы еще чем-либо помочь?»
10. Первый менеджер не попрощался.

Пример выполнения задания 2

ООО «Терра Инкогнито»
г. Пушкино
ул. Горького 33/40
Тел. 8 (495) 234-58-20
__ . __ . 2020

Дудник С.В.

Ответ на заявление от 14.01.2020

Уважаемая Светлана Васильевна!

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

С полной уверенностью заявляем о проведении внутреннего расследования по поводу неправомερных действий сотрудников нашей организации.

Однако, вынуждены сообщить, что не можем вернуть денежные средства в размере разницы туров в размере 2400рублей, так как более низкая стоимость данного тура в другом агентстве обусловлена возникшим специальным предложением туроператора, в виду приближения сроков вылета. Если бы приобретали тур у нас, или в любом другом агентстве, вы бы не успели оформить визу и не смогли воспользоваться данным предложением.

В дальнейшем при возникновении подобных ситуаций, рекомендуем Вам незамедлительно сообщать о них менеджеру туристской фирмы.

Руководство ООО «Терра Инкогнито» приносит Вам извинения за доставленные неудобства и искренне надеется видеть Вас и в дальнейшем в числе наших клиентов.

Генеральный директор
ООО «Терра Инкогнито»

А.В. Некрасов

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

Максимальное количество баллов – 35 баллов.

Задание 1 Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие

Задача 1.

Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы о правилах получения визы в страну - Испанию.

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 7 минут.

В турфирму «РИО» г. Каменск-Уральский обратилась женщина с сыном среднего школьного возраста (11 лет) с просьбой оказать помощь в получении визы в Испанию для туристского путешествия на 5 дней с 06 августа по 10 августа 2020 г. Туристка просит перечислить необходимые документы и условия для получения визы для нее и дочери.

Менеджеру турфирмы «РИО» необходимо ответить на все вопросы туриста, перечислить все необходимые документы и условия получения визы в Испанию, рассчитать примерную стоимость визы и визового обслуживания.

Для получения дополнительной информации по визовому обслуживанию можно воспользоваться:

- сайтом консульства Испании в России.

Пример оформления задания:

Информация по визовому обслуживанию

	ФИО туриста	Стоимость визы	Условия получения визы	Перечень основных документов
1	Кошкина Мария Андреевна	Консульский сбор - 35 € Услуги визового центра –3000 руб. (примерно)	1) посещение визового центра (г. Екатеринбург) * 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	Кошкин Иван Константинович	Консульский сбор - 35 € Услуги визового центра – 3000 руб. (примерно)	1) посещение визового центра (г. Екатеринбург) * для снятия биометрических данных (отпечатки пальцев) 2) сбор основных документов 3) виза на даты поездки, т.к. выдается первый раз.	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; 3. Если ребенок едет с одним из родителей: оригинал согласия на выезд от второго родителя в Испанию 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;

* ближайший к г. Каменску-Уральскому визовый центр в г. Екатеринбург.

Задание 2 Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов

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

Задача 1. Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов

Разработайте программу отдыха группы туристов из 11 человек, посвященную посещению особо охраняемой природной территории республики Крым (минимум 3 объекта показа). Для объектов посещения проанализируйте цены на входные билеты, условия посещения, подберите предприятия питания с национальной кухней для обслуживания группы туристов, расположенные по маршруту 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 – четверг
8:00	Встреча с гидом в лобби отеля. Посадка группы в автобус. Переезд до места проведения экскурсии.
	Экскурсия
	Обед
	Экскурсия
	Ужин
19.00	Возвращение в отель

Пример оформления задания:

Время	1 день – четверг
8:00	Встреча с гидом в лобби отель «Вилла Елена 3*» п.г. Новофедоровка. Посадка группы в автобус. Переезд до места проведения экскурсии.
9:30 – 11:30	Приезд в Карадагский заповедник. Морская прогулка.
11:40 – 12.50	Посещение Никитского ботанического сада.
13.00 – 14.00	Обед
14.00 – 18.00	Посадка группы в автобус. Переезд до места проведения экскурсии Посещение Большого каньона Крым.
18.30 – 19.00	Ужин
19.00	Возвращение в отель «Вилла Елена 3*».

Объект показа – Карадагский заповедник.

Месторасположение: г. Феодосия, пгт Курортное, ул.Науки, 24.

Сайт: <http://karadag.com.ru>

Аргументация:

Карадагский заповедник, находящийся на территории Карадагского массива между Курортным и Коктебелем, вобрал в себя все многообразие крымской природы. Здесь есть и горные массивы, и степные просторы, и великолепие черноморского побережья.

Здесь буквально на каждом шагу можно встретить какую-либо достопримечательность. Туристы могут полюбоваться скальными образованиями причудливой, инопланетной формы или посмотреть на Феодосию с высоты Святой горы, обладающей необычным зеленоватым оттенком. Однако, самой известной достопримечательностью заповедника являются Золотые ворота, стоящая неподалеку от Коктебеля скала, напоминающая идеальную арку высотой 15 метров и шириной 8 метров.

Природа здесь прекрасна в любое время года. В заповеднике встречаются 2500 видов растений, многие из которых являются чрезвычайно редкими. Этот природный комплекс стал домом для куниц, барсуков, оленей, косулей и других млекопитающих.

открыт с 9 до 18 часов, касса закрывается за полчаса до конца работы. Входной билет стоит 250 рублей для взрослых, 100 руб. – для детей и 150 руб. – для пенсионеров. Морская прогулка – 500 руб., дети до 12 лет – бесплатно.

2. Объект показа – Никитский ботанический сад.

Месторасположение: 298648, Россия, Республика Крым, г. Ялта, пгт Никита, Никитский ботанический сад

Официальный сайт: <http://nikitasad.ru>

Аргументация:

Никитский ботанический сад – одно из красивейших мест Крыма, привлекающее ежегодно тысячи туристов со всего мира. Основан он был более 200 лет назад, самая старая его часть называется сейчас Нижним парком, позже появилось второе отделение сада – Верхний парк, включающий лаборатории и научный отдел. Третье отделение – Приморский парк – появился около века назад. Это свободная на данный момент зона для прогулок. Четвертое отделение – мыс Монтедор, на котором произрастают более тысячи видов уникальных растений и деревьев.

Каждое отделение имеет свои достопримечательности. Так, в Нижнем парке растет огромная сосна, прозванная Монтедумой, а на мысе Монтедор – метасеквойя из Китая, которую до XX века считали вымершей.

Посетить Никитский ботанический сад можно в любое время года. Лучше всего сделать это не один раз, а несколько, чтобы осмотреть все уголки этого замечательного места. Если вы хотите не просто прогуляться, но и узнать много нового, то запишитесь на экскурсию. Кроме того, в парке регулярно проходят выставки цветов, которые тоже стоит посетить.

РЕЖИМ РАБОТЫ НИКИТСКОГО БОТАНИЧЕСКОГО САДА

Ежедневно

В летний период: с 8:00 до 19:00.

В весенне-осенний период: с 8:00 до 18:00.

В зимний период: с 9:00 до 16:00.

Музей: ежедневно с 09:00 до 18:00.

Дегустации: ежедневно, каждый час

ЦЕНЫ. Стоимость входных билетов – от 50 до 300 руб., в зависимости от количества посещаемых экспозиций

ТЕЛЕФОН (ЭКСКУРСИОННЫЙ ОТДЕЛ) +7 (3654) 335-388, +7 (978) 781-68-43

ТЕЛЕФОН (ДЕГУСТАЦИИ) +7 (978) 781-68-43

3. Объект показа – Большой каньон Крыма.

Месторасположение: Расстояние от крупных городов Крымского полуострова:

Симферополь – 64 километра;

Ялта – 50 километров;

Бахчисарай – 31 километр;

Севастополь – 59 километров.

Сайт : <https://большой-каньон-крыма.рф>

Аргументация:

Большой Каньон Крыма является геологическим разломом, образованным повышенной тектонической активностью со сдвигами литосферных плит и землетрясениями. Происходили эти процессы более 2 миллионов лет назад. Большую роль в появлении ущелья сыграли мягкие известняковые породы. Разлом Большого каньона в Крыму разделил местный горный массив на Срединный хребет и Главную гряду, а его масштабы, под воздействием водной эрозии, ветра и оползней, продолжают увеличиваться.

Большой каньон Крыма действительно оправдывает свое название. Он отлично подходит для любителей активного отдыха. Здесь каждый турист найдет что-то по душе – живописные пейзажи, особую энергетику и острые ощущения. Посещение ущелья обязательно одарит своих посетителей калейдоскоп впечатлений и эмоций.

Большой каньон Крыма — это не единственный красивый каньон в России.

Время работы: с 8.00 до 20.00

Цены на посещение: для взрослых – 200Р, для детей – 100Р.

1. Предприятие питания – кафе «Зодиак»: на набережной Коктебеля

Месторасположение: ул. Морская, 6. г. Коктебель, Крым

Телефон: +7-978-897-33-63.

Официальный сайт: https://vk.com/zodiac_koktebel

Аргументация: В самом центре поселка, на набережной, у кромки воды, расположен ресторан «Зодиак». Правда, интерьер похож на корабельный трюм. Вид на море с террасы открывается замечательный. «Зодиак» специализируется на блюдах из морепродуктов, на классической русской и украинской кулинарии. Знатоки рекомендуют борщ, жареную рыбу, десерты, коих здесь большой выбор. Еще важная деталь – местный кофе многие считают лучшим в Коктебеле. Ассортимент алкоголя тоже велик.

Цены вполне соответствуют качеству кафе. Мест для 30 человек вполне достаточно.

2. Предприятие питания – Харчевня Три Пескаря.

Месторасположение: Республика Крым, Бахчисарайский район, Большой каньон Крыма.

Официальный сайт: <http://bolshojkanion.ru/>

Аргументация: Если вы решили побывать на плато Ай-Петри или погулять по Большому Каньону, вы получите огромное удовольствие. После такого большого путешествия, вам конечно захочется подкрепиться!

Кафе "Большой каньон" приглашает вас в гости. Отдохнуть и покушать у нас вы сможете в любое время!

Диапазон цен от 250Р до 1400Р. Также достойное соотношение цена/качество. Мест для более 30 человек вполне достаточно.

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

Задача 1: Бронирование гостиничных услуг по телефону.

Условие выполнения задания: Ответьте на телефонный звонок, согласно стандартам обслуживания гостей и оформите бронирование гостиничных услуг для гостей в отеле «Московская горка» 4*, г. Екатеринбург, <https://mosgoroka.ru> по телефону, соблюдая алгоритм бронирования и уточняя необходимую информацию. Заполните служебную форму бронирования гостиничных услуг для заезда.

Задание: В службу бронирования отеля «Московская горка» 4* позвонил потенциальный гость с просьбой забронировать номер категории «супериор с двумя кроватями» на двоих взрослых и ребенка 3 лет. Заезд намечен на 15.04.2020, выезд на 25.04.2020.

Пожелания гостя:

- наличие дополнительного места в номере
- ранний заезд 15.04.2020 в 05:00 утра;
- услуги няни;
- организация встречи в аэропорту (трансфер аэропорт-отель).

Служебная форма бронирования гостиничных услуг

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

Задача 2. Разработайте план организации выполнения запроса гостей

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

Задание: Прочитайте внимательно задание и заполните план организации выполнения требования гостей. Для получения дополнительной информации о номерном фонде гостиницы и предоставляемых услугах воспользуйтесь официальным сайтом отеля «Московская горка» 4* , г. Екатеринбург <https://mosgorka.ru>. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, укажите название торгового предприятия, компании, предоставляющих необходимые услуги. Сделайте гиперссылки на страницы сайта, подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в отеле следует сделать отметку в таблице «в наличии».

В отель «Московская горка» 4* обратился гость с просьбой забронировать номер категории «двухкомнатный люкс» для пожилых родителей. Номер должен быть тихий и расположен недалеко от лифта, с возможностью готовить пищу в номере и посудой.

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)

Запрос гостя:

- плита для приготовления пищи;
- пуховые одеяла и подушки;
- теплые махровые халаты и тапочки;
- пресса в номер каждое утро;
- массаж;
- континентальный завтрак в номер;
- будильник;
- дополнительный комплект питьевой воды;
- чайник;
- книги (классика детективного жанра);
- набор посуды в номере для приготовления пищи;
- оказание экскурсионных услуг.

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
плита для приготовления пищи	Приобрести в магазине https://www.nord24.ru	Административно-хозяйственная служба, менеджер закупок
пуховые одеяла и подушки;	В наличии, доукомплектовать номер	Административно-хозяйственная служба, супервайзер
теплые махровые халаты и тапочки	В наличии, доукомплектовать номер	Административно-хозяйственная служба, супервайзер
пресса в номер каждое утро;	В наличии, доставлять в номер	Служба консьержей, посыльный
континентальный завтрак в номер;	В наличии, доставлять в номер	Служба питания, официант рум-сервиса
- будильник;	Приобрести в магазине https://www.nord24.ru	Отдел закупок, административно-хозяйственная служба, супервайзер
дополнительный комплект питьевой воды;	В наличии, в ресторане гостиницы	Административно-хозяйственная служба, супервайзер
- чайник;	В наличии	Административно-хозяйственная служба, супервайзер
- книги (классика детективного жанра);	Произвести закупку https://www.chitai-gorod.ru	Отдел закупок
- набор посуды в номере для приготовления пищи;	Произвести закупку https://newwind17.com	Отдел закупок
оказание экскурсионных услуг.	Обзорная экскурсия по Екатеринбургу с посещением границы «Европа-Азия», Центр развития туризма Свердловской области http://gotoural.com	Консьерж-сервис, администратор, экскурсовод
Массаж	В наличии, оказать услугу	Отдел Fitness & Spa, администратор, массажист



7 СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНОК РЕЗУЛЬТАТОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ I УРОВНЯ

регионального этапа

Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 2020 году

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.11 Гостиничный сервис

43.02.10 Туризм

Дата «___» _____ 2020 г.

Члены жюри:

фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участ- ника, получен- ный при жере- бьевке	Оценка по каждому заданию			Суммарная оценка
		Тестирование	Перевод текста (сообщения)	Организация работы коллек- тива	

_____ (подпись членов жюри)



8 ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНОК РЕЗУЛЬТАТОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ II УРОВНЯ

(название задания)

регионального этапа

Всероссийской олимпиады профессионального

мастерства

в 2020 году

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.11 Гостиничный сервис

43.02.10 Туризм

Дата «___» _____ 2020 г.

Члены жюри:

фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение задач задания			Суммарная оценка в бал- лах
		1	2	3	

_____ (подпись членов жюри)



10 СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНОК РЕЗУЛЬТАТОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ II УРОВНЯ

регионального этапа

Всероссийской олимпиады профессионального мастерства

в 2020 году

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.11 Гостиничный сервис

43.02.10 Туризм

Дата «___» _____ 2020 г.

Члены жюри:

фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участ- ника, полу- ченный при жеребьевке	Оценка за выполнение заданий II уровня		Суммарная оценка
		Инвариантная часть	Вариативная часть	

_____ (подпись членов жюри)



**11 СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНОК РЕЗУЛЬТАТОВ
ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО КОМПЛЕКСНОГО ЗАДАНИЯ**

регионального этапа

Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 2020 году

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «__» _____ 2020 г.

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребь- евке	Фамилия, имя, отче- ство участника	Наименование субъ- екта Российской Фе- дерации и образовательной организации	Оценка результатов выполнения профессио- нального комплексного задания в баллах		Итоговая оценка выполнения про- фессионального комплексного за- дания	Занятое место (номи- нация)
				Суммарная оценка за выполнение заданий I уровня	Суммарная оценка за выполнение заданий 2 уровня		
1	2	3	4	5	6	10	11

Председатель рабочей группы (руководитель
организации –организатора олимпиады)

подпись

фамилия, инициалы

Председатель жюри

подпись

фамилия, инициалы

Члены жюри:

подпись

фамилия, инициалы

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. Бульгина, И. И. Анимация в сфере гостеприимства : учебник / И. И. Бульгина, Е. Н. Гаранина, Н. И. Гаранин. – М.: КНОРУС, 2018. – 268 с. – (Бакалавриат и магистратура).
11. Быстров, С. А. Организация туристской 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. Шуравина. 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).