

**Областная олимпиада профессионального мастерства студентов,  
обучающихся по программам среднего профессионального образования в  
образовательных организациях Челябинской области**

**Утверждаю  
Директор ГБПОУ «ЮУГК»**

**В.Г. Лапин**

**Фонд оценочных средств  
областной олимпиады профессионального мастерства студентов  
по профильному направлению  
43.00.00 Сервис и туризм**

**Челябинск, 2021**

**ФОС разработан:**

- Агеева И.С. - преподаватель ГБПОУ «Южно-Уральский государственный колледж»;
- Давыдова А.А. - преподаватель ГБПОУ «Южно-Уральский государственный колледж»;
- Катаева Е.И. - преподаватель ГБПОУ «Южно-Уральский государственный колледж»;
- Банникова А.Н. - преподаватель ГБПОУ «Южно-Уральский государственный колледж»;
- Полканова О. В. - преподаватель ГБПОУ «Южно-Уральский государственный колледж»;
- Корякова И. В. - преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса им. М.Г. Ганиева»;
- Гребенщикова О.Л. - преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса им. М.Г. Ганиева»;
- Шумкова А. В. - преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса им. М.Г. Ганиева»;
- Стругова О.В. - преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса им. М.Г. Ганиева»;
- Орлова И. Г. - преподаватель НОУ СПО «Челябинский юридический колледж»;
- Окс М.М. - преподаватель английского языка ГБПОУ "Челябинский педагогический колледж №1»;
- Полыковская Ю.Г. - преподаватель ГБПОУ "Челябинский педагогический колледж №1";
- Крючкова Д. Ф. - преподаватель профессиональных дисциплин по специальности "Туризм" ГБПОУ "ЧПК №1", зам. директора ООО туристическое агентство "Тропикана"
- Золотникова Е.А. - преподаватель ГБПОУ "Челябинский педагогический колледж №1";
- Янаева И. А. - преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса им. М.Г. Ганиева»;
- Тельминова Л.Б. - специалист по учебно-методической работе ГБУ ДПО «Челябинский институт развития профессионального образования».

**Рассмотрен на 1. Заседание группы разработчиков ФОС по УГС 43.00.00 Сервис и туризм. Протокол №7 от 15.02.2021**

**Рецензенты**

**1.Тельминова Л.Б. Специалист по учебно-методической работе ГБУ ДПО ЧИРПО**

**2. Немкова О.В. Директор туристической компании «Премьера», Эксперт по лицензированию гостиничных услуг**

**3.Пясецкая И.Ш. Старший преподаватель кафедры сервиса и туризма МИДИС, кандидат педагогических наук**

**Содержание**

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

## **Спецификация Фонда оценочных средств**

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

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

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

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

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

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

процедура определения победителей в дополнительных номинациях.

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

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

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

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

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

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

регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного заместителем директора Департамента государственной политики в сфере

профессионального образования и опережающей подготовки кадров Министерства просвещения Российской Федерации А.Н. Левченко от 8 ноября 2019г.;

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

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

приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 657н "Об утверждении профессионального стандарта «33.021 Горничная»

приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 659н "Об утверждении профессионального стандарта «33.022 Работник по приему и размещению гостей»

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

приказа Министерства образования и науки Челябинской области от 14 января 2019 года «О внесении изменений в приказ Министерства образования и науки Челябинской области от 13.01.2017 г. №1/22»

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 16 вопросов по четырем тематическим направлениям, из них 4 – закрытой формы с выбором ответа, 4 – открытой формы с кратким ответом, 4 - на установление соответствия, 4 - на установление правильной последовательности. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 24 вопросов по четырем тематическим направлениям, из них 6 – закрытой формы с выбором ответа, 6 – открытой формы с кратким ответом, 6 - на установление соответствия, 6 - на установление правильной последовательности.

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

Таблица 1

Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
2	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1

4	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>16</b>	4	4	4	4	<b>4</b>
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>						
1	Организация туристской индустрии	6	2	1	2	1	1,4
2	Этика и психология	6	1	2	1	2	1,6
3	Менеджмент	6	1	2	1	2	1,6
4	Маркетинг	6	2	1	2	1	1,4
	<b>ИТОГО:</b>	<b>24</b>	6	6	6	6	<b>6</b>
	<b>ИТОГО:</b>	40	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

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

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

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

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

Выполнение задания «Тестирование» реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и 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.

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

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

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

умений общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные темы; способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

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

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

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

Объем текста на иностранном языке составляет (1500-2000) знаков.

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

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский язык представлено практической работой, выполняемой на компьютере и, разработано на английском, немецком языке.

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

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

Требования к отбору текстов для перевода:

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

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

умений организации производственной деятельности подразделения;

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

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

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Задача 1. Участникам для анализа озвучивается специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос на разработку конкурсно-игровой программы. В соответствии с условиями, участники разрабатывают примерный план мероприятия, отражающий тематику анимационной программы.

Задача 2. Участникам предлагается, на разработанный продукт (конкурсно-игровую программу) предложить план реализации данного продукта потенциальному потребителю.

3.11. Вариативная часть задания II уровня формируется в соответствии со специфическими для каждой специальности, входящей в УГС профессиональными компетенциями, умениями и практическим опытом с учетом трудовых функций профессиональных стандартов. Практические задания разработаны в соответствии с стандартами «WorldSkills Russia».

«Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) по компетенции «Туризм» – это профессиональный конкурс, где конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании.

Конкурсное задание по компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР.

Комплексное задание II уровня для специальности 43.02.10 Туризм направлено на демонстрацию умений и практического опыта профессиональной деятельности, характерных для специальности 43.02.10 Туризм и содержит 2 задачи.

Задача 1 Запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. Подберите тур по заявке туриста. Тур должен соответствовать всем предъявленным критериям. Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям.

Задача 2. Оформление коммерческого предложения. В коммерческом предложении излагается суть оферты менеджера турагентства по запросу клиента.

Комплексное задание II уровня для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис направлено на демонстрацию умений и практического опыта профессиональной деятельности, характерных для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и содержит 2 практических задания.

Практическое задание включает процедуру бронирования номера

Необходимо забронировать номер в отеле для гостя. Работа за стойкой регистрации.

Порядок выполнения заданий.

Задача 1 Практическое задание включает процедуру заселения гостя.

Необходимо заселить гостя (актера) в гостиничный номер. Работа за стойкой регистрации.

Задача 2. Письменный ответ администратора на жалобу гостя

Комплексное задание II уровня для специальности 43.02.14 Гостиничное дело направлено на демонстрацию умений и практического опыта профессиональной деятельности, характерных для специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержит 2 практических задания.

Задача 1 Практическое задание включает процедуру заселения гостя.

Необходимо заселить гостя (актера) в гостиничный номер. Работа за стойкой регистрации.

Задача 2. Письменный ответ администратора на жалобу гостя

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

метод экспертной оценки;

метод расчета первичных баллов;

метод расчета сводных баллов;

метод агрегирования результатов участников Олимпиады;

метод ранжирования результатов участников Олимпиады.

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

4.2. При оценке конкурсных заданий используются следующие основные процедуры:

процедура начисления основных баллов за выполнение заданий;

процедура начисления штрафных баллов за выполнение заданий;

процедура формирования сводных результатов участников Олимпиады;

процедура ранжирования результатов участников Олимпиады.

4.4. Результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются по 100-балльной шкале:

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

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

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

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;

при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;

при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;

при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

Таблица 2

## Структура оценки за тестовое задание

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Количество баллов				Макс. балл
			Вопрос на выбор ответа	Открытая форма вопроса	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>16</b>	<b>0,4</b>	<b>0,8</b>	<b>1,2</b>	<b>1,6</b>	<b>4</b>
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>						
1	Организация туристской индустрии	6	0,2	0,2	0,6	0,4	1,4
2	Этика и психология	6	0,1	0,4	0,3	0,8	1,6
3	Менеджмент	6	0,1	0,4	0,3	0,8	1,6
4	Маркетинг	6	0,2	0,2	0,6	0,4	1,4
	<b>ИТОГО:</b>	<b>24</b>	<b>0,6</b>	<b>1,2</b>	<b>1,8</b>	<b>2,4</b>	<b>6</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

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

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом.

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

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

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

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

1 задача - перевод текста - 5 баллов;

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

Критерии оценки являются едиными для всех УГС СПО.

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

Таблица 3

Критерии оценки 1 задачи письменного перевода текста

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

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

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

2 балла - текст перевода практически полностью (более 90% от общего объема текста) – понятна направленность текста и его общее содержание соответствует содержанию оригинального текста; в переводе присутствуют 1-4 лексические ошибки; искажен перевод сложных слов, некоторых сложных устойчивых сочетаний, соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку

выражений и оборотов. Присутствуют 1-2 ошибки в переводе профессиональных терминов. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

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

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

По критерию «Грамотность» ставится

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

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

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

Таблица 4

Критерии оценки 2 задачи

«Перевод профессионального текста (сообщения)»

(ответы на вопросы, аудирование, выполнение действия)

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

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

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

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

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

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

0 баллов - участник не может выполнить поставленную задачу.

По критерию «Независимость выполнения задания» ставится:

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

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

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

Оценивание выполнения задания 1 уровня **«Задание по организации работы коллектива»** осуществляется по критериям оценки выполнения профессионального задания представленными в соответствующих паспортах конкурсных заданий.

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

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом;

скорость выполнения задания (в случае необходимости применения),

б) штрафные целевые индикаторы:

нарушение условий выполнения задания;

негрубые нарушения технологии выполнения работ;

негрубые нарушения санитарных норм.

Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию.

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

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

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

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

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

Оценивание выполнения данного задания осуществляется следующим образом:

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

## **5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий**

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

Рекомендуемое максимальное время для выполнения 1 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 2 уровня:

Инвариантная часть -180 минут

Вариативная часть специальность 43.02.10 Туризм - 180 минут

Вариативная часть специальность 43.02.11 Гостиничный сервис -180 минут

Вариативная часть специальность 43.02.14 Гостиничное дело - 180 минут

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

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

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

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

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

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

наличие специализированного программного обеспечения Microsoft Office Word 2016.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

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

6.4. Выполнение конкурсных заданий II уровня проводится в компьютерном классе, имеющим доступ к сети Интернет. Требования к месту проведения, оборудованию и материалам указаны в паспорте задания.

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

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

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

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

7.3. Результаты участников Областной 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 Областной олимпиады. Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призерами Областной олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

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

Номинаруются на дополнительные поощрения:

участники, показавшие высокие результаты выполнения заданий профессионального комплексного задания по специальности или подгруппам специальностей УГС;

участники, показавшие высокие результаты выполнения отдельных задач, входящих в профессиональное комплексное задание;

участники, проявившие высокую культуру труда, творчески подошедшие к решению заданий.

## Паспорт практического задания

### «Задание по организации работы коллектива»

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ		
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07 мая 2014 года	43.02.14 Гостиничное дело Приказ Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552
2	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>		<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>
	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения;</p> <p>ПК 4.2. Организовать и контролировать деятельность подчиненных;</p> <p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>
3	ОП.02. Организация туристской индустрии МДК 04.01 Управление деятельностью	ОП.01 Менеджмент ОП.02 Правовое и документационное обеспечение	ОП 01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

функционального подразделения МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	профессиональной деятельности ОП.03 Экономика организации МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей МДК 03.01 Организация обслуживания гостей	ОП 03.Правовое документационное обеспечение профессиональной Деятельности ОП 04.Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия ОГСЭ 05 Психология общения ОП.02. Организация туристской индустрии	и
<b>Задание по организации работы коллектива</b>			Максимальный балл -10 баллов
<b>Задача 1.</b> Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.			Максимальный балл – 5 баллов
<b>Критерии оценки:</b>			
✓	Учет всех должностных позиций, требующих для обеспечения деятельности предприятия	1	
✓	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовать запланированный объем продаж	1	
✓	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически нецелесообразными для предприятия	1	
✓	Соответствие продолжительности смен ТК РФ	1	
✓	Учет длительности обеденных перерывов	1	
<b>Задача 2.</b> Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.			Максимальный балл – 5 баллов
<b>Критерии оценки:</b>			
✓	Правильность выбора типа организационной структуры	0,5	
✓	Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей	0,5	
✓	Правильное количество соподчиненных структурных единиц	0,5	
✓	Правильное количество уровней управления	0,5	
✓	Правильное наименование отделов	0,5	
✓	Правильное название должностей	0,5	
✓	Учет всех необходимых должностей	0,5	
✓	Учет всех необходимых подразделений	0,5	
✓	Оформление задания в программе MS Word с применением норм форматирования документов и использования организационной диаграммы	0,4	
✓	Наличие заголовка документа	0,2	
✓	Документ оформлен в едином стиле	0,2	
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2	

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой	Наличие прикладной	Наличие	Наличие
------------------	--------------------	---------	---------

работы	компьютерной программы (наименование)	специального оборудования (наименование) Наличие специального места	специального места выполнения задания
Решение задачи, создание Графика работы и организационной структуры	Текстовый редактор Microsoft Office 2016 Электронные таблицы Microsoft Office Excel 2016	Компьютеры на базе Intel Pentium G4400, ADM Ryzen 1500x, Intel Core i3 4330 принтер	Компьютерный класс, рабочее место

**Паспорт практического задания инвариантной части практического задания II уровня**

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ		
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07 мая 2014 года	43.02.14 Гостиничное дело Приказ Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552
2	<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>		<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>
	<p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и</p>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ОП 01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле</p> <p>ОП 03. Правовое и документационное обеспечение профессиональной Деятельности</p>

		инвентаря гостиницы.	ОП 04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия ОГСЭ 05 Психология общения ОП.02. Организация туристской индустрии
3	МДК.02.02. Организация досуга туристов	МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	МДК 06.02 Технология организации анимационной деятельности
<b>Разработка анимационной программы</b>			Максимальный балл -35 баллов
<b>Задание 1.</b> В соответствии с условиями, участники разрабатывают примерный план мероприятия, отражающий тематику анимационной программы.			Максимальный балл – 26 баллов
<b>Критерии оценки:</b>			
✓	Актуальность и востребованность анимационной программы		5
✓	Насыщенность и выраженность каждого компонента анимационной программы		4
✓	Навыки работы в PowerPoint		2
✓	Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации		1
✓	Значимость программы для современной аудитории, её соответствие потребностям, интересам участников		2
✓	Оригинальность названия анимационной программы		3
✓	Отбор и анализ материала, на котором будет основа анимационная программа		2
✓	Оригинальность идеи и творческого замысла		3
✓	Определение формы будущей анимационной программы с ориентацией на определенную аудиторию, специфику постановки		4
<b>Задание 2.</b> на разработанный продукт (конкурсно-игровую программу) предложить план реализации данного продукта потенциальному потребителю.			Максимальный балл – 9 баллов
<b>Критерии оценки:</b>			
✓	Актуальность и востребованность средств распространения информации		3
✓	Умения грамотно сформировать рекламные материалы		2
✓	Актуальность выбранных средств распространения рекламы		2

✓	Соответствие выбранных средств распространения рекламы ранее разработанной анимационной программе и целевому рынку	1
✓	Разнообразие средств продвижения анимационной программы	1

#### Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование) Наличие специального места	Наличие специального места выполнения задания
Решение задачи, создание Графика работы и организационной структуры	Текстовый редактор Microsoft Office 2016 Электронные таблицы Microsoft Office Excel 2016	Компьютеры на базе Intel Pentium G4400, ADM Ryzen 1500x, Intel Core i3 4330 принтер	Компьютерный класс, рабочее место

#### Паспорт задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики ПС: отсутствует
1	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014г.	
2	4.3.1. Предоставление турагентских услуг.	
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	
4	ОП.01. Психология делового общения ОП.02. Организация туристской индустрии ПМ 01. Предоставление турагентских услуг МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности	
<b>Задание 1: «Подбор тура по заявке туристов»</b>		
	Задача: Подбор тура по заявке туриста	Максимальный балл – 20

		баллов
	Критерии оценки:	
✓	Представлена полная информация о стране пребывания	1
✓	Подбор и обоснование дестинации представлены в соответствии с запросом клиента	1
✓	Предоставлена полная информация о действующем туроператоре, формирующем заданное направление	1
✓	Наличие данного пакетного тура в системе подбора туроператора	2
✓	Предоставлена полная информация о страховании	2
✓	Предоставлена полная информации о цели поездки в соответствии с видом туризма	1
✓	Предоставлена полная информации о сроках поездки	1
✓	Предоставлена полная информация о визовом обслуживании	1
✓	Предоставлена полная информация о продолжительности поездки	1
✓	Предоставлена полная информация о составе и возрасте туристов	1
✓	Предоставлена полная информация о средстве(ах) размещения	1
✓	Предоставлена полная информация о типе(ах) питания	1
✓	Представлена полная информация о транспортном обслуживании программных мероприятий тура (переездах по маршруту)	1
✓	Предоставлена полная информация о транспортных услугах	1
✓	Предоставлена полная информация о трансфере	1
✓	Предоставлена полная информация о ценовой категории	1
✓	Представлена полная информация по рекомендуемым экскурсиям, досуге, развлечениям	1
✓	Презентация не превысила выделенный лимит времени (тайм-менеджмент)	1
	<b>Задание 2: «Оформление коммерческого предложения»</b>	
	Задача: В коммерческом предложении излагается суть оферты менеджера турагентства по запросу клиента.	Максимальный балл – 15 баллов
	Критерии оценки:	
✓	Соблюдена культура деловой переписки	1
✓	Произведен выбор и обоснованы оптимальные предложение по запросу клиента	1
✓	Произведен выбор и обоснования курорта или места пребывания для совершения путешествия	1
✓	Произведен выбор и обоснованы оптимальные даты и продолжительность для организации путешествия	2
✓	Произведен выбор и обоснованы условия авиа перелета (переезда) по заказу клиента	1
✓	Наличие информации по описанию средств и условий размещения с указанием не менее 2-х активных ссылок	2
✓	Произведен выбор и обоснованы условия питания	1
✓	Наличие информации о визовом обслуживании, стоимости визовых	2

	услуг	
✓	Наличие информации по рекомендуемым экскурсиям, досуге и развлечениям	2
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование) Наличие специального места	Наличие специального места выполнения задания
Решение задачи, создание Графика работы и организационной структуры	Текстовый редактор Microsoft Office 2016 Электронные таблицы Microsoft Office Excel 2016	Компьютеры на базе Intel Pentium G4400, AMD Ryzen 1500x, Intel Core i3 4330 принтер	Компьютерный класс, рабочее место

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование) Наличие специального места	Наличие специального места выполнения задания
Решение задачи, создание Графика работы и организационной структуры	Текстовый редактор Microsoft Office 2016 Электронные таблицы Microsoft Office Excel 2016	Компьютеры на базе Intel Pentium G4400, AMD Ryzen 1500x, Intel Core i3 4330 принтер	Компьютерный класс, рабочее место

**Паспорт задания вариативной части II уровня**

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)

1	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.	Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н) Зарегистрирован в Минюсте РФ 26 мая 2015 г. Регистрационный N 37395
2	4.3.2. Прием, размещение и выписка гостей. 4.3.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Уровень квалификации: 5
3	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании. ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
4	ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	
	<b>Задание: «Заселение гостя по предварительному бронированию»</b>	
	Задача: Заселить гостя (актера) в гостиничный номер. Работа за стойкой регистрации.	

	Критерии оценки:	Максимальный балл – 20 баллов
	Процедура идентификации личности гостя	2
	Хранение и актуализация всей необходимой документации и информации, касающиеся проживания гостей	2
	Предоставление корректной информации об инфраструктуре и номерном фонде отеля	2
	Регистрация запроса гостя	2
	Подготавливание всей необходимой информации для произведения расчетов с гостями	2
	Предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер	2
	Соблюдение этики общения	2
	Особенности работы с профайлом гостя	2
	Процедура предоставления бесплатных и дополнительных услуг	2
	Процедура выдачи и хранения ключей	2
<b>Задание: «Письменный ответ на жалобу гостя»</b>		
Задача: В документе Word письменно ответить на претензию гостя.		
	Критерии оценки:	Максимальный балл – 15 баллов
	Алгоритм работы с жалобами гостей	5
	Гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	2
	Упоминание в письме происшедшей ситуации	2
	Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки	2
	Проявление эмпатии	2
	Пределы полномочий в принятии решений	2

## Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование) Наличие специального места	Наличие специального места выполнения задания
Решение задачи, создание Графика работы и организационной структуры	Текстовый редактор Microsoft Office 2016 Электронные таблицы Microsoft Office Excel 2016	Компьютеры на базе Intel Pentium G4400, ADM Ryzen 1500x, Intel Core i3 4330 принтер	Компьютерный класс, рабочее место

## Паспорт задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.14 Гостиничное дело МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПРИКАЗ от 9 декабря 2016 г. N 1552	25627 Портъё утвержден Код 25627 по Перечню профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденному приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. N 513 (зарегистрирован Министерством

		<p>юстиции Российской Федерации 8 августа 2013 г., регистрационный N 29322), с изменениями, внесенными приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 декабря 2013 г. N 1348 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 января 2014 г., регистрационный N 31163), от 28 марта 2014 г. N 244 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15 апреля 2014 г., регистрационный N 31953) и от 27 июня 2014 г. N 695 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 июля 2014 г., регистрационный N 33205)</p>
2	ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания	

	гостей.	
3	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
4	<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	
<b>Задание: «Заселение гостя по предварительному бронированию»</b>		
Задача: Заселить гостя (актера) в гостиничный номер. Работа за стойкой регистрации.		
	Критерии оценки:	Максимальный балл – 20 баллов
	Процедура идентификации личности гостя	2
	Хранение и актуализация всей необходимой документации и информации, касающиеся проживания гостей	2
	Предоставление корректной информации об инфраструктуре и номерном фонде отеля	2
	Регистрация запроса гостя	2
	Подготавливание всей необходимой информации для произведения расчетов с гостями	2
	Предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер	2
	Соблюдение этики общения	2
	Особенности работы с профайлом гостя	2

	Процедура предоставления бесплатных и дополнительных услуг	2
	Процедура выдачи и хранения ключей	2
<b>Задание: «Письменный ответ на жалобу гостя»</b>		
Задача: В документе Word письменно ответить на претензию гостя.		
	Критерии оценки:	Максимальный балл – 15 баллов
	Алгоритм работы с жалобами гостей	5
	Гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	2
	Упоминание в письме происшедшей ситуации	2
	Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки	2
	Проявление эмпатии	2
	Пределы полномочий в принятии решений	2

#### Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование) Наличие специального места	Наличие специального места выполнения задания
Решение задачи, создание Графика работы и организационной структуры	Текстовый редактор Microsoft Office 2016 Электронные таблицы Microsoft Office Excel 2016	Компьютеры на базе Intel Pentium G4400, ADM Ryzen 1500x, Intel Core i3 4330 принтер	Компьютерный класс, рабочее место

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### Задание «Тестирование»

#### Инвариантная часть

#### «Информационные технологии в профессиональной деятельности»:

1. Выберите правильный вариант ответа:

Чем отличается значок папки от ярлыка?

- А) Признак ярлыка – узелок в левом нижнем углу значка, которым он "привязывается" к объекту
- Б) Значок ярлыка крупнее всех остальных значков
- В) На значке ярлыка написана буква "Я"
- Г) Признак ярлыка – маленькая стрелка в левом нижнем углу значка

2. Выберите правильный вариант ответа:

Наиболее эффективными средствами защиты от компьютерных вирусов являются:

- А) Аппаратные средства
- Б) Операционная система
- В) Антивирусные программы
- Г) Организационные мероприятия

3. Выберите правильный вариант ответа:

Операционные системы Windows, Mac, Android относятся к:

- А) Системному программному обеспечению
- Б) Системам программирования
- В) Инструментальным системам
- Г) Прикладному программному обеспечению

4. Выберите правильный вариант ответа:

Какие функции выполняют драйверы?

- А) Для упрощения работы пользователя
- Б) Для того, чтобы ОС могла получить доступ к аппаратному обеспечению некоторого устройства
- В) Для выполнения операций обслуживания операционной системы
- Г) Для тестирования устройств при запуске компьютера

1. Установите последовательность действий использования формата по образцу.

- А) Поставить курсор на абзац по формату которого будет производиться форматирование
- Б) Выбрать инструмент кисть
- В)левой кнопкой мыши щелкнуть по нужному абзацу
- Г) Указатель мыши примет вид кисточки

2. Установите последовательность действий

при проверке своей рабочей папки на наличие вирусов используя антивирус Kaspersky.

- А) Нажать кнопку "Добавить"
- Б) Запустить Kaspersky AntiVirus.
- В) Указать свою папку и снять галочки с других мест проверки
- Г) Выбрать вкладку "Поиск вирусов"
- Д) Нажать "Запустить проверку"

3. Укажите последовательность этапов построения диаграммы в MS Excel с помощью мастера

- А) Выбор типа диаграммы
- Б) Настройки заголовков, осей, линии сетки, легенды, подписей и таблицы данных
- В) Выбор расположения диаграммы
- Г) Выбор или уточнение источника данных

4. Укажите последовательную цепочку элементов, образующую URL-адрес информационного ресурса:

- А) Имя каталога, в котором содержится нужный файл
- Б) Адрес сервера
- В) Протокол
- Г) Имя файла

5. Установите последовательность действий при создании аккаунта на сайте:

- А) Смена пароля
- Б) Заполнение дополнительных сведений о пользователе
- В) Заполнение поля предпочитаемого логина на сайте
- Г) Переход по ссылке активации с установкой одноразового пароля
- Д) Запрос ссылки активации на электронную почту пользователя

1. Установите соответствие

Установите соответствие между понятиями и их определениями:

А) Текстовые файлы	1) bmp, gif, jpg
Б) Видеофайлы	2) txt, doc, rtf
В) Графические файлы	3) mp3, wav, ogg
Г) Исполняемые файлы	4) mp4, avi, wmv
Д) Аудиофайлы	5) com, exe

2. Установите соответствие между понятиями и их определениями:

А) Виртуальная реальность	1) наука о знаниях, способах их получения, представления, переработки и использования в искусственных системах.
Б) Искусственный	2) общий термин, используемый для ссылок на

интеллект	все технологии, связанные с созданием, хранением, обработкой и управлением информацией.
В) Информационные технологии	3) взаимосвязанная совокупность средств и методов, используемых для хранения, обработки и выдачи информации в интересах достижения поставленной цели.
Г) Информационная система	4) это высокоразвитая форма компьютерного моделирования, которая позволяет пользователю погрузиться в модельный мир и непосредственно действовать в нем. Зрительные, слуховые, осязательные и моторные ощущения пользователя при этом заменяются их имитацией, генерируемой компьютером.

3. Установите соответствие между понятиями и их определениями:

**По территориальной распространенности компьютерные сети подразделяются на следующие классы.**

1) Локальные сети	А) Покрывающие большие географические регионы, включающие в себя телекоммуникационные сети и устройства.
2) Региональные сети	Б) Сети, имеющие замкнутую инфраструктуру и не содержащие в своем составе других сетей. Как правило, под этим термином понимается небольшая офисная сеть и сеть уровня большого предприятия.
3) Глобальные сети	В) Связывают абонентов, расположенных на значительном расстоянии друг от друга. Сеть может включать абонентов внутри большого города, экономического региона, отдельной страны. Обычно расстояние между абонентами этой вычислительной сети составляет десятки - сотни километров
4) Сотовые сети	Г) Сеть подвижной связи — один из видов мобильной радиосвязи, в основе которого лежит сотовая сеть. Ключевая особенность заключается в том, что общая зона покрытия делится на ячейки, определяющиеся зонами покрытия отдельных базовых станций.

4. Установите соответствие между понятиями и их определениями:

Установите соответствия между видом программного обеспечения и названием программы.

- 1- Базовое ПО                    А) - MS Excel  
 2 - Сервисное ПО                Б) - Windows7  
 3 - Инструментальное ПО В) - Антивирус Касперского  
 4 - Прикладное ПО                Г) - Pascal

1. Впишите недостающее слово.

Расстояние между базовыми линиями соседних строк называют \_\_\_\_\_:

2. Впишите недостающее слово или сочетание слов.

\_\_\_\_\_ - это организационно упорядоченная совокупность документов и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы.

3. Впишите недостающее слово.

Как нужно записать формулу суммирования диапазона ячеек от B2 до B8 \_\_\_\_\_

4. Впишите недостающее слово или сочетание слов.

\_\_\_\_\_ это комплекс взаимосвязанных программ, предназначенных для управления ресурсами компьютера и организации взаимодействия с пользователем.

5. Впишите недостающее слово или сочетание слов

Устройство для ввода в компьютер информации в графическом виде: текста, рисунков, фотографий \_\_\_\_\_

### **«Системы качества, стандартизации и сертификации»**

1. Выберите правильный вариант ответа:

Механизм, с помощью которого государство влияет на уровень обслуживания туристов :

- А. Регистрация.
- Б. Лицензирование
- В. Аккредитация
- Г. Регистрация

2. Выберите правильный вариант ответа:

Расположение реквизитов на бланке документа определяется:

- А) Государственным стандартом
- Б) Составителем документа
- В) Правилами унификации документов
- Г) Внутренними инструкциями

3. Выберите правильный вариант ответа:

На какой срок составляется номенклатура дел?

- А) На 1 календарный год
- Б) На 3 календарных года
- В) На 5 лет

Г) На 3 месяца

*4. Выберите правильный вариант ответа:*

На каком документе не ставится реквизит наименование вида документа

- А) Устав
- Б) Должностная инструкция
- В) Письмо
- Г) Докладная записка

*5. Выберите правильный вариант ответа:*

К основным регламентирующим работу службы ДОУ документам относят:

- А) Инструкция по делопроизводству
- Б) Квалификационный справочник должностей
- В) Табель унифицированных форм документов
- Г) Инструктаж по безопасности

*6. Выберите правильный вариант ответа:*

Документы, регулирующие деятельность организаций:

- А) Распорядительные документы
- Б) Организационные документы
- В) Информационно-справочные документы
- Г) Учредительные документы

*1. Укажите правильную последовательность иерархии нормативных документов в области метрологии в порядке возрастания их значения*

- А) ГОСТ
- Б) СТП
- В) Закон РФ «Об обеспечении единства измерений»
- Г) ОСТ

*2. Установите последовательность этапов разработки государственных стандартов:*

- А) Издание стандарта
- Б) Разработка проекта стандарта
- В) Принятие и государственная регистрация
- Г) Разработка окончательной редакции проекта стандарта и представление его в Госстандарт России
- Д) Организация разработки стандарта и составление технического задания на разработку

*3. Установите последовательность исторических этапов развития систем управления качеством:*

- А) Статистические методы управления качеством
- Б) Система Тейлора
- В) Тотальный менеджмент качества (TQM)
- Г) Концепция тотального (всеобщего) контроля качества – TQC (Total Quality Control)
- Д) Установление требований к системам менеджмента качества с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции

*1. Установите соответствие между понятиями и их определениями:*

1) ГОСТ 32611-2014	А) Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями
2) ГОСТ 32613-2014	Б) Туристские услуги .Требования по обеспечению безопасности туристов.
3) ГОСТ Р. 53522-2009	В) Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
4) ГОСТ Р. 50681-2010.	Г) Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

*2. Установите соответствие между видом стандарта и его характеристикой*

1) Основополагающие стандарты	А) Нормативные документы, утвержденные для определенных областей науки, техники и производства, содержащие в себе общие положения, принципы, правила и нормы для данных областей
2) Стандарты на продукцию (услуги)	Б) Должны обеспечивать полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами.
3) Стандарты на работы (процесс)	В) Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции (услуги).
4) Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)	Г) Нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация).

*3. Установите соответствие между методами стандартизации и их характеристикой*

1) Унификация продукции	А) Конструирование машин и приборов из унифицированных деталей, связанных между собой функционально и геометрически
2) Агрегатирование	Б) Установление прогрессивных требований, которые, согласно прогнозам, будут оптимальными в последующее время
3) Опережающая стандартизация	В) Метод систематизирует разнообразие продукции
4) Упорядочение объектов стандартизации	Г) Рациональное сокращение до оптимального уровня числа типов объектов одного функционального назначения

1. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров это-

2. *Вставьте пропущенное слово:*

Систематизированный перечень заголовков дел, создаваемых в организации, с указанием сроков их хранения – это \_\_\_\_\_дел.

3. *Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

Специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, это - \_\_\_\_\_.

4. *Вставьте пропущенное слов или сочетание слов:*

Нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области – это \_\_\_\_\_

5. *Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

Какая наука изучает измерения, методы и средства обеспечения единства и требуемой точности измерений?

6. *Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

Кто несет ответственность за наличие сертификата и знака соответствия \_\_\_\_\_

### **«Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды»**

1. *Выберите правильный вариант ответа:*

Источник опасности природного характера:

- А) Объекты материального мира, которые в определенные моменты способны выходить из-под контроля человека и развиваться в окружающей среде.
- Б) Основная причина возникновения ущерба, явление или процесс, свойство или развитие которого может стать причиной вреда.
- В) Источники опасности, возникающие при авариях, катастрофах, стихийных бедствиях.
- Г) Источники опасности, зависящие от состояния окружающей природной среды, которые находятся вне контроля и воли человека.

2. *Выберите правильный вариант ответа:*

Безопасность туризма:

- А) Отсутствие допустимого риска, нанесение ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время планирования и совершения путешествия.
- Б) Отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия, а также в местах пребывания на маршруте.
- В) Безопасность туристов, сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

Г) Уровень риска, установленный административными и регулирующими органами, как максимальный, при достижении которого необходимо применять меры по его устранению.

3. *Выберите правильный вариант ответа:*

Перечень мер по безопасности туристов включает:

- А). Информирование туристов об угрозе безопасности в стране временного пребывания.
- Б). Страхование жизни и здоровья туристов от несчастных случаев
- В). Обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии
- Г). Все варианты верны.

4. *Выберите правильный вариант ответа:*

Безопасность туристов при совершении путешествия распространяется на:

- А) Жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста, физическое, психическое состояние, имущество туристов.
- Б) Жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста.
- В) Жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста, психическое состояние.
- Г) Жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста, имущество туристов.

5. *Выберите правильный вариант ответа:*

Снижение риска психофизиологической опасности достигается:

- А) Соблюдением экологических норм.
- Б) Соблюдением токсикологических норм.
- В) Учета психофизиологических особенностей туристов .
- Г) Проведением предварительных и периодических медицинских осмотров.

1. *Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

Безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства это-

2. *Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

Циклон, в центре котором очень низкое давление, а ветер имеет большую скорость и разрушающую силу – это \_\_\_\_\_?

3. *Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

Опасность, связанная с посягательством на жизнь, здоровье и имущество туристов называется \_\_\_\_\_ опасностью.

4. *Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

При производстве работ в условиях повышенной опасности должен быть оформлен \_\_\_\_\_.

5. *Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

Соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей называется \_\_\_\_\_.

1. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Процесс обеспечения автоматического поддержания в закрытых помещениях всех или отдельных параметров воздуха (температуры, относительной влажности, чистоты, скорости движения) называется \_\_\_\_\_.

1. Соотнесите виды кровотока и способы их остановки:

1)	Риск для туриста	А)	препятствие для удовлетворения потребностей туристов
2)	Угроза	Б)	рассчитываемая или оцениваемая вероятность наступления события, способного причинить ущерб туристу
3)	Опасность для объекта	В)	критерии, по которым оцениваются жизненно важные условия существования объекта
4)	Критерии безопасности	Г)	вероятность некоторого события, способного причинить ущерб туристу(потеря жизни, потеря здоровья, потеря имущества)

2. Сопоставьте термины и их понятия

1) Панфитотия	А) Необычно большое инфекционное заболевание, как по уровню, так и по масштабам
2) Эпидемия	Б) Широко распространенное инфекционное заболевание, превышающее регистрируемый уровень
3) Пандемия	В) Массовое заболевание растений на территории нескольких стран.
4) Заболевание	Г) Нарушения нормальной жизнедеятельности, возникающие в ответ на действие патогенных факторов, нарушения работоспособности.

3. Установите соответствие между видом ответственности за нарушение законодательных и правовых нормативных актов по безопасности труда и условиями наступления

1) Дисциплинарная	А) Взыскание материального ущерба с виновного должностного лица
2) Административная	Б) Увольнение с должности с лишением права занимать определенные должности на срок до пяти лет
3) Материальная	В) Наложение штрафа на виновное должностное лицо

4) Уголовная	Г) Замечание, выговор, строгий выговор, увольнение
--------------	----------------------------------------------------

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

1) Пожарная сигнализация	А) Своевременное обнаружение пожара, возгорания
2) Пожарные учения	Б) Организованный выход персонала и потребителей в безопасную зону
3) План эвакуации	В) Формирование у персонала навыка правильных действий в случае возникновения пожарной опасности
4) Пожарный инструктаж	Г) Информирование персонала о правильных действиях в случае возникновения пожарной опасности

*5. Установите соответствия между терминами.*

1) Биологическая опасность	А) Объекты материального мира, которые в определенные моменты способны выходить из-под контроля человека.
2) Криминогенная опасность	Б) Опасность, возникающая при физических и нервно-психических перегрузках туристов во время путешествия.
3) Психофизиологическая опасность	В) Опасность, возникающая при воздействии на туриста болезнетворных микробов, бактерий, вирусов.
4) Источник опасности техногенного характера	Г) Опасность, связанная с посягательством на жизнь, здоровья и имущества туристов

*6. Установите соответствия между стандартами и их характеристикой*

1) ГОСТ 32611-2014	А) Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями
2) ГОСТ 32613-2014	Б) Туристские услуги. Требования по

	обеспечению безопасности туристов.
3) ГОСТ Р. 53522-2009	В) Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
4) ГОСТ Р. 50681-2010.	Г) Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

*1. Укажите последовательность действий туристов пострадавших от приостановления деятельности тур оператора:*

- А) Подать заявление в страховую компанию на возмещение расходов.
- Б) Оформить заявку на эвакуацию и направить в «Турпомощь»
- В) Ждать информации о вылете от принимающего оператора.
- Г) Отслеживать информацию о сформированном рейсе на сайте «Турпомощь»

*2. Укажите последовательность действий в универсальной схеме оказания первой помощи на месте происшествия*

- А) При наличии ран – наложить повязки
- Б) Если есть признаки переломов костей конечностей – наложить транспортные шины
- В) Если нет сознания и нет пульса на сонной артерии – приступить к реанимации
- Г) Если нет сознания, но есть пульс на сонной артерии – повернуть на живот и очистить ротовую полость
- Д) При артериальном кровотечении – наложить повязки

*3. Укажите последовательность действий. Расположите типы чрезвычайных ситуаций в порядке увеличения значимости, начиная с наименьшей:*

- А) Муниципального характера
- Б) Регионального характера
- В) Федерального характера
- Г) Локального характера

### **«Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности»**

*1. Выберите правильный вариант ответа:*

Какими двумя основными причинами можно объяснить существование экономических проблем?

- А) Влиянием государства на экономику и ростом населения Земли
- Б) Неограниченностью желаний людей и ограниченностью ресурсов
- В) Ограниченность ресурсов для реализации капитальных вложений
- Г) Наличием безработицы и инфляции

*2. Выберите правильный вариант ответа:*

Чем отличаются экономические ресурсы от факторов производства?

- А) В факторы производства не входят трудовые ресурсы
- Б) Факторы производства – это вовлеченные в процесс производства экономические ресурсы
- В) В экономические ресурсы не включена предпринимательская деятельность
- Г) Это одно и тоже

3. Выберите правильный вариант ответа:

Задачей экономической науки является:

- А) Стимулирование производства в стране
- Б) Совершенствование налоговой системы
- В) Изучение закономерностей экономических процессов
- Г) Регулирование доходов и расходов населения

4. Выберите правильный вариант ответа:

Какой вид дохода приносит собственнику такой фактор производства, как «предпринимательские способности»?

- А) Ренту
- Б) Прибыль
- В) Процент
- Г) Зарплату

5. Выберите правильный вариант ответа:

К приоритетным направлениям государственного регулирования туристской деятельности в РФ относятся:

- А). Поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодетельного туризма
- Б). Развития международного сотрудничества в области туризма.
- В). Развитие и укрепление внутренней экономики.
- Г). Финансовое регулирование.

6. Выберите правильный вариант ответа:

Стоимость затрат на производство и сбыт готовой продукции представляет собой:

- А) Банковский кредит
- Б) Издержки фирмы
- В) Фактор производства
- Г) Внешний эффект

1. Вставьте пропущенное слово:

Арендные платежи; заработную плату работникам, занятых в производстве продукции и работающих на ставку относят к \_\_\_\_\_ затратам.

2. Вставьте пропущенное слово:

Затраты на электроэнергию, потребляемую в процессе производства; расходы на сырье и материалы, расходы на зарплату сотрудников, работающих за процент от прибыли, относят к \_\_\_\_\_ затратам.

3. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Основные факторы производства — это:

- А) Труд, земля, капитал, предпринимательство
- Б) Земля, вода, капитал, предпринимательство
- В) Собственность, труд
- Г) Деньги, труд

4. Вставьте пропущенное слово:

\_\_\_\_\_ труда – это количество продукции, произведенной в единицу рабочего времени либо приходящейся на одного среднесписочного работника или рабочего за определенный период

(час, смену, месяц, квартал, год).

5. Вставьте пропущенное слово:

\_\_\_\_\_ – полная сумма денежных средств, полученная предприятием или предпринимателем от реализации произведённой продукции, услуг, работ за определённый период.

1. Установите соответствие между видами налогов и уровнем их установления:

1. Стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем за единую цену	А) Исполнитель
2. Предварительный заказ мест и номеров в гостинице заказчиком	Б) Гостиница
3. Организация независимо от организационно-правовой формы, а так же индивидуальный предприниматель представляющий потребителю гостиничные услуги	В) Цена номера
4. Имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг	Г) Бронирование

2. Установите соответствие между видами факторов производства и видами факторных доходов:

Факторы производства	Факторные доходы
1) Капитал	А) Рента
2) Предпринимательские способности	Б) Зарплата
3) Труд	В) Процент
4) Земля	Г) Прибыль

3. Установить соответствие между системами заработной платы и их характеристиками:

1) Прямая сдельная	А) Применяется для оплаты труда вспомогательных рабочих, обслуживающих основное производство
2) Аккордная	Б) Сдельная расценка устанавливается сразу на весь объем работ, которые должны быть выполнены в срок
3) Простая повременная	В) Заработная плата начисляется по тарифной ставке работника данного разряда за фактически отработанное время
4) Косвенно-сдельная	Г) Оплата труда производится по неизменным расценкам и

	независимо от степени выполнения нормы выработки
--	--------------------------------------------------

1. Установите правильную последовательность расчёта розничной цены продукции

- А) Прибыль продукции
- Б) Себестоимость продукции
- В) Наценка посредника г. НДС
- Г) Наценка продавца

2. Установите верную последовательность действий туристов при наступлении страхового медицинского случая

- А) Обратиться к страховщику для получения выплат.
- Б) Выполнять рекомендации специалистов страховщика или сервисной компании.
- В) Незамедлительно уведомить страховщика о произошедшем событии
- Г) При оплате расходов за счет собственных средств собрать все чеки, квитанции и иные доказательства понесенных денежных трат

### **Вариативная часть**

#### **«Организация туристической индустрии»**

1. Выберите правильный ответ

Перевозки воздушным транспортом впервые появились:

- А) Во Франции
- Б) В Германии
- В) В России
- Г) В Америке

2. Выберите правильный ответ.

Дайте определение слову Infant (INF)

- А) Ребенок до 12 лет в самолете, с питанием и предоставлением места;
- Б) Ребенок до 2х лет без предоставления места в самолете, без багажа и без питания;
- В) Ребенок до 2х лет с местом в самолете, но без багажа и без питания;
- Г) Ребенок до 5 лет, с предоставлением места и питания.

3. Выберите правильный ответ.

На Мальдивах в отелях распространен этот тип эксклюзивного размещения

- А) Подводные отели
- Б) Бунгало на сваях, закрепленных в воде
- В) Плавающие номера, закрепленные на суше
- Г) Отели в номерах, которых витражные окна

4. Выберите правильный вариант ответа.

Деятельность по руководству определенными процессами в сфере туризма, осуществляемая в соответствии с заранее разработанной программой, направленная на достижение определенной цели:

- А) Управление сервисным предприятием.
- Б) Управление туризмом.
- В) Иерархия управления.
- Г) Структура управления организации.

*5. Выберите правильный вариант ответа.*

Многофункциональная активность, нацеленная на прогнозирование и планирование его деятельности, организацию и руководство персоналом учет и анализ материально-финансовых ресурсов:

- А) Менеджмент туризма.
- Б) Управление туризмом.
- В) Управление сервисным предприятием.
- Г) Линейно-функциональная структура управления.

*1. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

Смешанная авиаперевозка, при которой на разных участках маршрута пассажиров перевозят регулярными и чартерными рейсами это \_\_\_\_\_

*2. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

Визитная карточка швейцарских железных дорог – популярный туристский поезд носит название \_\_\_\_\_

*3. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

– это путь перемещения туристов, включающий посещение различных исторических мест, культурных объектов, природных ландшафтов и т.д.

*4. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

\_\_\_\_\_ услуги - важный компонент тура, включающие в себя любые услуги, которые могут быть оказаны потребителю "по его желанию" и в соответствии с его интересами за плату.

*5. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:*

\_\_\_\_\_ экскурсий – это фирма, которая организует и проводит экскурсии.

*Установление соответствия между терминами и их характеристикой*

1) Деловой туризм	А) Поездки для участия в научно-технических, гуманитарных, общественных съездах.
2) Эко туризм	Б) Поездки к родным и знакомым на родину во время отпуска, посещение мест, где жили родственники.
3) Этнический туризм	В) Поездки представителей корпоративных структур с целью проведения переговоров.
4) Конгрессный туризм	Г) Тур путешествия, связанные с использованием природных ресурсов.

2. Найдите соответствия между видами маршрута и их характеристиками:

1) линейный	А) начало и окончание маршрута происходит в одном географическом пункте пребывания, располагаясь в котором турист совершает путешествия в другие пункты пребывания, возвращаясь в пункт начала маршрута
2) радиальный	Б) начало и конец происходят в разных пунктах пребывания
3) кольцевой	В) путь следования, который содержит элементы линейного, кольцевого и радиальных маршрутов
4) комбинированный	Г) маршрут движения по замкнутому контуру, соединяющему несколько пунктов

3. Найдите соответствия между классификациями видов туризма и их характеристиками:

1) Культурно-познавательный	А) Посещение храмов, соборов, монастырей
2) Религиозный	Б) Отдых на пляжах, купание в море, беззаботное времяпровождение
3) Оздоровительный	В) Осмотр достопримечательностей, памятников истории, архитектуры
4) Активный	Г) Отдых в санаториях, на курортах с лечебной водой, чистым воздухом
5) Рекреационный	Д) Занятия спортом, рыбалкой, охотой, посещение аттракционов

4. Установите соответствие между названиями карнавалов и странами их проведения

1) Карнавал чудовищ	А) Дания
2) Карнавал магии и волшебства Magic in the air	Б) Испания
3) Фестиваль «Фламенко»	В) Великобритания
4) Фестиваль трубочистов	Г) Швейцария

5. Установите соответствие между этническими группами туристов и их отличительными чертами характера

1) Немцы	А) Осторожны, редко проявляют эмоции (главное для них не дать себе скучать)
2) Англичане	Б) Деловиты, искренние патриоты, говорят громко, смотрят при беседе «в упор» (руководствуются девизом «время-деньги»)
3) Турки	В) Педантичны, пунктуальны, относятся к жизни серьезно, на отдыхе тратят много денег (от отпуска берут по максимуму)
4) Американцы	Г) Веселы, дружелюбны, гостеприимны, набожны, вспыльчивы

1. Установите последовательность выписки и расчета гостя:

- А) Проведение расчета за оказанные услуги
- Б) Выдача гостю документов об оплате
- В) Проверка корреспонденции для гостя
- Г) Проверка способа окончательной оплаты услуг
- Д) Распечатка баланса лицевого счета и предложение его гостю на сверку
- Е) Завершение выписки гостя для обновления статуса номера

2. Установите последовательность, как правильно сдать и получить багаж, при рейсе с пересадкой?

- А). Узнать, где находится стойка с регистрацией
- Б). Сдать багаж
- В). Получить и сдать багаж на стойке транзитного багажа
- Г). Узнать номер выдачи багажа
- Д). Получить багаж

3. *Укажите последовательность характера использования природных комплексов в туризме:*

- А) Восприятие познавательной эстетической информации (туризм, прогулки)
- Б) Изъятие природных тел из ландшафта в процессе любительских занятий (охоты, рыбной ловли..)
- В) Передача другим людям своих знаний о природе, ее красоте.
- Г) Использование природных факторов без изъятия их из природы (купание, солнечные ванны)

4. *Установите последовательность этапов поселения гостя:*

- А) Выяснение вопросов платежеспособности
- Б) Назначение номера, вселение в номер
- В) Регистрация по прибытии
- Г) Встреча, приветствие гостя

5. *Установите последовательность этапов продажи туристского продукта:*

- А) Продажа туристского продукта (услуги)
- Б) Работа с возражениями клиента
- В) Презентация продукта (услуги)
- Г) Установление контакта с клиентом
- Д) Выявление потребностей клиента

6. *Укажите последовательность обращения туристов при сервисном страховании.*

- А) Обратиться в ближайшее лечебное учреждение.
- Б) Позвонить диспетчеру компании - ассистанса, сообщить номер полиса.
- В) Подготовить полис медицинского страхования
- Г) Воспользоваться услугой в пределах лимита страховой ответственности.

### **Психология делового общения**

*Выберите один правильный вариант ответа*

1. Этика — это философская наука, которая изучает
- А) Мораль
  - Б) Природу
  - В) Бытие
  - Г) Право

2. Латинское слово «mores» переводится как ...

- А) Вежливость
- Б) Взаимодействие
- В) Отношения
- Г) Нравы

3. Наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости люди:

- А) Сангвинического темперамента;
- Б) Флегматического темперамента;
- В) Меланхолического темперамента
- Г) Холерического темперамента

4. Литературный язык не используется:

- А) В научной речи;
- Б) В невербальном общении;
- В) В официально-деловой речи;
- Г) В письменной речи;

1. Установите соответствие между понятием зоны общения и определением.

Понятие	Определение
1) Интимная зона	А) (45 - 120см) - беседа с друзьями, коллегами. Характерен лишь зрительный контакт.
2) Личная зона	Б) (120 - 400 см) - официальные встречи в кабинетах, преподавательских, т.е. с теми, кого не очень хорошо знают.
3) Социальная зона	В) (более 400 см) - общение в большой группе людей, в лекционной аудитории, на митинге
4) Публичная зона	Г) (15 - 45 см) допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны негромкий голос, прикосновения, доверительность.

2. Соотнесите тип темперамента и его характеристику.

1. Холерик	А) Тихий, тревожный, необщительный, легко расстраивается
2. Сангвиник	Б) Возбудимый, вспыльчивый, импульсивный, резкие перепады настроения
3. Меланхолик	В) Пассивный, уравновешенный, доброжелательный, спокойный
4. Флегматик	Г) Общительный, открытый,

	инициативный
--	--------------

3. Установите соответствие между понятием барьера общения и его определением

1) Семантический барьер.	А) Неумение выражать свои мысли. В речи такого человека путаются причинно-следственные связи, происходит подмена понятий.
2) Логический барьер.	Б) Барьер, связанный с восприятием и познанием друг друга, а также с установлением взаимопонимания на этой основе.
3) Барьер взаимодействия	В) Он встает на вашем пути тогда, когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи
4) Барьер понимания и восприятия	Г) Барьер, связанный с взаимодействием с человеком во время общения и возникающие из-за недовольства поведением партнера по общению. Как правило, в позициях собеседников есть существенные различия.

*Вставьте пропущенное слово.*

Оратор, обладая большим речевым эмоциональным зарядом, передаёт своё психическое настроение аудитории, заставляя её реагировать на свою речь в нужном ему направлении. В этом - сопереживание оратора и слушателей, в этом надёжная связь между ними, лучшее усвоение информации слушателями. Такой вид психологического влияния называется \_\_\_\_\_.

1. *Вставьте пропущенное слово*

\_\_\_\_\_ — совокупность представлений, сложившихся в общественном мнении о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом.

2.

3. *Вставьте пропущенное слово*

\_\_\_\_\_ — это вербальные и невербальные элементы коммуникации, создающие напряжённую атмосферу в общении и задевающие собеседника

4. *Вставьте пропущенное слово*

\_\_\_\_\_ общение — это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику...

5. *Вставьте пропущенное слово*

\_\_\_\_\_ — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

1. *Установите в правильной последовательности структуру проведения совещания:*

- А) Прения
- Б) Выработка решения
- В) Доклад (информация)
- Г) Вопросы к докладчику

2. *Установите соответствие в правильной последовательности этапы делового общения:*

- А) Ориентация в ситуации
- Б) Выход из контакта
- В) Установление контакта
- Г) Обсуждение вопроса, проблемы
- Д) Принятие решения

3. *Установите последовательность зон общения в зависимости от расстояния общающихся*

- А) Социальная
- Б) Публичная
- В) Интимная
- Г) Личная

4. *Установите в правильной последовательности этапы деловой беседы:*

- А) Принятие решения;
- Б) Завершение беседы.
- В) Аргументирование выдвигаемых положений;
- Г) Начало беседы;
- Д) Информирование партнеров;

5. *Установите в правильной последовательности этапы успешной публичной речи:*

- А) Завоевание и удержание внимания аудитории
- Б) Завершение выступления.

- В) Подготовка к выступлению;
- Г) Начало выступления;

6. Установите правильную последовательность стадий протекания конфликтной ситуации:

- А) Антагонизм
- Б) Скрытая стадия
- В) Стадия напряженности
- Г) Стадия несовместимости

7. Расположите виды эмоции по степени их интенсивности от самых слабых до самых сильных.

- А) Фрустрация
- Б) Настроение
- В) Аффект
- Г) Собственно эмоции

8. Укажите последовательность этапов делового общения.

- А) Решение проблемы.
- Б) Завершение контакта.
- В) Обсуждение проблемы.
- Г) Установка контакта.
- Д) Представление себя другому человеку.

### «Менеджмент, маркетинг»

1. Выберите правильный ответ.

**Выберите вариант ответа, который соответствует определению «Маркетинг» – это:**

- А) особый вид деятельности, направленный на формирование целевого спроса на определенные группы товаров или услуг;
- Б) эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством маркетинговых коммуникаций;
- В) социальный и управленческий процесс, направленный на управление нужд и потребностей как индивидов, так и групп посредством создания, предложения и обмена товаров;
- Г) процесс по поиску новых решений в реализации маркетинговых технологий

2. Выберите правильный вариант ответа:

**Спрос покупателя на товар реализуется через \_\_\_\_\_.**

- А) покупательскую способность;
- Б) рынок;
- В) потребность
- Г) средства маркетинга.

3. Выберите правильный ответ.

**Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение, называется....**

- А) Делегирование
- Б) Координация
- В) Управление
- Г) Менеджмент

4. *Выберите правильный ответ.*

Закончите предложение: «Стратегическое планирование – это процесс...»

- А) Стратегического управления;
- Б) Разработки стратегии и основных методов её осуществления;
- В) Эффективного использования и координации таких ресурсов, как капитал, направленных на формирование и реализацию набора стратегий;
- Г) Роста прибыли и бизнеса в целом посредством приобретения большого числа потребителей, клиентов.

6. *Выберите правильный вариант ответа:*

Что означает понятие «идеальный товар»?

- А) Готовый товар, выставляемый на продажу
- Б) Полное совмещение потребности с товаром
- В) Удовлетворенные потребности
- Г) Частичное совмещение потребления с товаром

7. *Выберите правильный вариант ответа:*

Чего должно добиться предприятие в ценовой политике?

- А) Цена должна превышать воспринимаемую ценность товара
- Б) Цена должна быть такая, как у конкурента
- В) Цена должна быть меньше воспринимаемой ценности товара
- Г) Цена должна соответствовать воспринимаемой ценности товара

7. *Выберите правильный вариант ответа:*

Что отражают показатели объема материальных запасов, текущего сбыта, суммы, издержек и др.?

- А) Система анализа
- Б) Система маркетинговых исследований
- В) Система сбора внешней текущей информации
- Г) Система внутренней отчетности

8. *Выберите правильный вариант ответа:*

С помощью каких инструментов осуществляются методы стимулирования?

- А) Рекламы и запросов
- Б) Методов распространения
- В) Рекламы и стимулирования сбыта
- Г) Запросов

9. *Выберите правильный вариант ответа:*

Какова главная задача производителей товаров и услуг?

- А) Удовлетворение потребностей
- Б) Продавать то, что производится
- В) Производить то, что продается
- Г) Привлечение внимания

10. Выберите правильный вариант ответа:

Доведение заданий до исполнителей в процессе реализации управленческого решения означает постановку перед каждым исполнителем конкретных задач и определение...

- А) Уровня и условий оплаты их труда
- Б) Их отношения к реализуемому решению
- В) Их возможностей по его реализации
- Г) Их прав, обязанностей и функций в исполнении решения

11. Выберите правильный вариант ответа:

Устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы и выходы, представляющие ценность для потребителя -

- А) Управление
- Б) Планирование
- В) Организация
- Г) Бизнес-процесс

12. Группа локализованных в регионе, взаимосвязанных туристских компаний, обеспечивающих развитие инфраструктуры и использование современных бизнес-технологий, направленных на формирование конкурентоспособного туристского продукта

- А) Туристская дестинация
- Б) Турагентства
- В) Туроператоры
- Г) Туристский кластер

13. Комплекс маркетинговых коммуникаций включает:

- А) рекламу, пропаганду, персональная продажа и систему скидок
- Б) рекламу, public relations, стимулирование сбыта и пропаганду
- В) рекламу, персональную продажу, пропаганду и стимулирование сбыта
- Г) рекламу, выставки, презентации, конкурсы

Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Одним из видов деления труда менеджеров является \_\_\_\_\_ деление.

Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Эффективность управления измеряется в достижении максимально возможного результата с минимальными \_\_\_\_\_.

Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных организацией целей – это \_\_\_\_\_ управления.

Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Экономические, политические, технологические и социально-демографические – это факторы \_\_\_\_\_ среды.

5. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Выстроить позицию, достаточно сильную (и потенциально гибкую) для того, чтобы организация достигла поставленных целей, вопреки всем непредвиденным вмешательствам внешних сил – вот суть \_\_\_\_\_.

6. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Цель должна быть – конкретной, измеримой, достижимой, реалистичной, ограниченной во времени, в соответствии с концепцией \_\_\_\_\_ .

7. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Экономические методы воздействуют на личные интересы работников через заработную плату, \_\_\_\_\_, штрафы

8. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Функция «контроль» включает в себя установление \_\_\_\_\_, сравнение выполненной работы со стандартами

9. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Интуитивные решения это \_\_\_\_\_, сделанный только на основе того, что он правильный

10. Вставьте пропущенное слово или сочетание слов:

Предприятия классифицируются по отношению к прибыли, как \_\_\_\_\_ и некоммерческие

1. Установите соответствие между понятием и определением

1) Управление	А) Умение добиваться поставленных целей используя труд, интеллект, мотивы поведения людей, работающих в организации
2) Менеджмент	Б) Желаемое состояние будущего, достичь которое и пытается организация
3) Мотивация	В) Процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей
4) Цель	Д) Процесс побуждения себя и других людей к деятельности для достижения личных целей или целей организации

2. Установите соответствие между понятием и определением

1) Организация	А) Процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления.
2) Полномочия	Б) Возложена на должностное лицо обязанность выполнять постановленные задания и обеспечивать их позитивное решение

3) Координация	В) Процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе.
4) Контроль	Г) Система наблюдения и проверки функционирования предприятия.

3. Установите соответствие между понятием и определением

1) Власть	А) Поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему.
2) Влияние	Б) Способность вести за собой.
3) Лидерство	В) Способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.
4) Обычай	Г) Общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными.

4. Установите соответствие между понятием и определением

1) Внешнее вознаграждение	А) Процесс передачи менеджерами властных полномочий и ответственности сотрудникам, занимающим позиции на нижележащих уровнях иерархии
2) Внутреннее вознаграждение	Б) Выгоды, предоставляемые индивиду другим человеком
3) Делегирование	В) Удовлетворение, которое человек получает в процессе выполнения определенного действия
4) Власть, основанная на вознаграждении	Г) Возможность менеджера (в силу прав, которыми он обладает по должности) официально поощрять подчиненных

1. Установите соответствие между функциями управления и их определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подтвердите соответствующую ей позицию из второго столбца:

1) Планирование	А) Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личностных целей и целей организации
2) Организация	Б) Процесс соизмерения (сопоставления) фактически достигнутых результатов с запланированными
3) Мотивация	В) Управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в текущее время
4) Контроль	Г) Процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе

2. Определите соответствие между понятиями и их определением:

1) Власть	А) Поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему.
2) Влияние	Б) Способность вести за собой.
3) Лидерство	В) Способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.
4) Обычай	Г) Общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными.

7. Установите соответствие между понятиями и их определениями:

А) Концепция совершенствования производства	1) Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет постоянного совершенствования товара
Б) Концепции интенсификации коммерческих усилий	2) Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет повышения эффективности производства
В) Концепции социально-этичного маркетинга	3) Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет увеличения объемов продаж товара в результате принятия соответствующих мер в сфере сбыта и стимулирования
Г) Концепция совершенствования товара	4) Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет определения потребностей потребителей и целевых рынков, обеспечение желаемого уровня удовлетворения потребностей с одновременным сохранением или повышением благосостояния потребителя и общества в целом

8. Установите соответствие между группами управленческих качеств руководителя и критериями их оценки:

Управленческие качества руководителя	Критерии оценки
1) Организаторские качества	А) Наличие профессиональных знаний и умений в

	сфере управления производством и людьми, знание работы на конкретной управленческой должности
2) Работоспособность	Б) Взаимоотношения с людьми
3) Моральные качества	В) Способность к активной продолжительной творческой деятельности
4) Профессиональная управленческая компетентность	Г) Отношение к нравственности

9. Установите соответствие между стилями лидерства по Р. Лайкерту и их сущностью:

Стиль лидерства по Р.Лайкерту	Сущность стилей лидерства
1) Эксплуататорско-авторитарный стиль	А) Менеджеры полностью доверяют подчиненным, мотивация за счет экономического вознаграждения, множество коммуникативных связей и больше возможности групповой работы
2) Благожелательно-авторитарный стиль	Б) Менеджеры советуются с подчиненными и стремятся конструктивно использовать лучшие советы, мотивация привлечением персонала к управлению, средние возможности групповой работы
3) Консультативно-демократический стиль	В) Менеджер относится к подчиненным снисходительно, по-отечески, мотивация на основе вознаграждения, ограниченность групповой работы
4) Демократический стиль	Г) Менеджеры навязывают свои решения подчиненным, мотивация посредством угроз, недостаточная коммуникабельность

10. Установите соответствие между функциями менеджмента и их содержанием

Функции менеджмента	Содержание функций
1) Организация	А) Согласование работ сотрудников предприятия
2) Планирование	Б) Процесс определения будущих показателей работы
3) Стимулирование	В) Объединение людей, совместно действующих на базе определенных правил и процедур
4) Координация	Г) Побуждение работников к заинтересованности в результатах труда

11. Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:

1) Власть	А) поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему.
2) Влияние	Б) способность вести за собой.
3) Лидерство	В) способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.
4) Обычаи	Г) общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся

обычными.
-----------

1. Установите правильную последовательность этапов процесса ценообразования:

- А) Постановка целей ценообразования
- Б) Реализация ценовой стратегии
- В) Установление окончательной цены
- Г) Определение издержек, спроса, цен конкурентов

2. Установите правильную последовательность в классификации конфликтов:

- А) Межличностный конфликт;
- Б) Внутриличностный конфликт;
- В) Межгрупповой конфликт;
- Г) Конфликт между личностью и группой.

3. Определите последовательность управленческих действий в отношении подчиненных:

- А) Организация
- Б) Планирование
- В) Контроль
- Г) Мотивация

4. Определите последовательность предложенных действий руководителя в процессе принятия управленческого решения:

А)	Построение причинно-следственной связи
Б)	Оценка решения
В)	Разработка вариантов решения
Г)	Констатация возникновения проблемы

5. Установите последовательность управленческих действий в осуществлении контроля за работой сотрудниками:

- А) Сопоставление стандартов с полученными результатами
- Б) Корректировка планов сотрудников
- В) Установление стандартов
- Г) Выявление отклонений в результатах

6. Установите последовательность действий руководителя в процессе подготовки к переговорам:

- А) Согласование время и место встречи с партнерами
- Б) Составление представления об участниках переговоров
- В) Формулировка цели переговоров
- Г) Формирование стратегии и плана переговоров

7. Расположите в хронологической последовательности этапы процедуры обеспечения потребности в персонале при его недостатке:

- А) Отбор персонала
- Б) Поиск потенциальных источников привлечения персонала

- В) Установление контакта с претендентами на должность
- Г) Зачисление на работу

8. Установите правильную последовательность должностей линейной организационной структуры:

- А) Управляющий
- Б) Горничная
- В) Администратор
- Г) Директор

8. Установите правильную последовательность этапов процесса ценообразования:

- А) Постановка целей ценообразования
- Б) Реализация ценовой стратегии
- В) Установление окончательной цены
- Г) Определение издержек, спроса, цен конкурентов

9. Установите правильную последовательность потребностей человека:

- А) Потребности в безопасности
- Б) Потребности в уважении
- В) Социальные потребности
- Г) Физиологические потребности

10. Установите последовательность стадий жизненного цикла организации:

- А) дифференциация и расширение сфер деятельности
- Б) свертывание деятельности
- В) стабилизация
- Г) рост
- Д) рождение

11. Установите последовательность управленческих действий в осуществлении контроля за работой сотрудниками:

- А) Сопоставление стандартов с полученными результатами
- Б) Корректировка планов сотрудников
- В) Установление стандартов
- Г) Выявление отклонений в результатах

## **Практические задания I уровня**

### **«Перевод профессионального текста»**

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику и ответов на вопросы по содержанию

текста. Перевод оформляется при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаётся на печать.

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

для специальности **43.02.10 Туризм**

для специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**

для специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

**(английский язык)**

Условия выполнения задачи:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащённом компьютерами на базе Пентиум G4400, Core Ай3-4360, Атлон2х3 460;
- 2) время, отводимое на выполнение задачи – 30 минут;
- 3) для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться словарем в бумажном варианте;
- 4) перевод текста необходимо набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;
- 5) результат работы сохранить в файле Задание\_2\_1 с расширением .doc или .docx в папке с именем Олимпиада\_Шифр (номер Вашего шифра) на Рабочем столе;

**ЗАДАЧА 1.** *Переведите приведенный ниже текст, используя словарь.*

**Punta Arenas** - Пунта-Аренас

**Hotel Salto Chico** - отель Сальто-Чико

**the Torres del Paine National Park** - национальный парк Торрес-дель-Пайне

**lenga wood** — древесина дерева ленга (бальзовое дерево/южный бук)

**the Guaitecas Archipelago** - архипелаг Гуайтекас

### **PATAGONIA ADVENTURE TOUR**

Upon arrival at the airport in Santiago, Chile, take a connecting flight to the city of **Punta Arenas** lasting about four hours. From the airport our staff will drive you in a comfortable minibus to our **Hotel Salto Chico** where you can relax or go on an exciting Patagonia adventure tour in **the Torres del Paine National Park**.

Our Hotel Salto Chico has 49 comfortable rooms with captivating views, silence and privacy. The sophisticated design incorporates native **lenga wood** and cypress brought from **the**

**Guaitecas Archipelago**, while the floor is made of almond wood. Each room has a small living area, hydromassage bath and beds designed for deep, pleasurable sleep after a day of exploration. We also provide you with a unique opportunity: the rooms are television-free.

Luxury of the essential is the concept behind the food we prepare. Our cuisine offers authentic flavors based on the best-quality ingredients, many of which are produced locally. The food is healthy and well-balanced, ideal for people going trekking, horseback riding or on other tours. Our menu includes some of the best local dishes, such as Magellanic lamb, southern king crab, delicious fish and vegetables.

Special Programmes include:

Transfers between local airport and your destination.

Accommodation.

Full board. 3 Meals per day. Bar.

Daily explorations with bilingual guides and equipment: boats, horses, vehicles and bicycles (max group size: 10 tourists per guide).

Special rates for youngsters (up to 15 years old) accompanying their parents are subject to availability based in double, triple or quadruple occupancy.

Additional bed for a child (4 to 12 years old) sharing their parents' room. Maximum one extra bed per room.

**1735**

**ЗАДАЧА 2.** Найдите в тексте и выпишите ответы на вопросы на английском языке.

*Условия выполнения задачи 2:*

- 1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащенном компьютерами на базе Пентиум G4400, Core Ай3-4360, Атлон2х3 460;
- 2) время, отводимое на выполнение задачи – 30 минут;
- 3) для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться словарем в бумажном варианте;
- 4) ответы на вопросы необходимо дать на иностранном языке и набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;
- 5) результат работы сохранить в файле Задание\_2\_2 с расширением .doc или .docx в папке с именем Олимпиада\_Шифр (номер Вашего шифра) на Рабочем столе:

### **ANSWER THE QUESTIONS**

1. How will you get from the airport to Hotel Salto Chico?
2. What is the floor in the hotel made of?
3. What are the characteristics of the rooms in this hotel?
4. Which local dishes does the menu included ?
5. Who are special rates available for?

**для специальности 43.02.10 Туризм**

**для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

**для специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

**(немецкий язык)**

*Условия выполнения задачи 1:*

- 1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащенном компьютерами на базе Пентиум G4400, Core Ай3-4360, Атлон2х3 460;
- 2) время, отводимое на выполнение задачи – 30 минут;
- 3) для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться словарем в бумажном варианте;
- 4) перевод текста необходимо набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;
- 5) результат работы сохранить в файле Задание\_2\_1 с расширением .doc или .docx в папке с именем Олимпиада\_Шифр (номер Вашего шифра) на Рабочем столе;

**Задача 1.** *Переведите приведенный ниже текст, используя словарь.*

### **In deutschem Hotel**

Unser Leben ist ohne Reisen undenkbar. Reisen sind eine unheimlich interessante Beschäftigung. Sie erlauben uns alle möglichen Länder zu besuchen, neue Menschen kennenzulernen und neue Freunde zu finden, zahlreiche Sehenswürdigkeiten, Museen und Theater überall auf Erden zu besichtigen oder zu besuchen und sich dadurch allseitig zu entwickeln.

In fast allen Städten gibt es Hotels, Appartements, Gästezimmer, Campingplätze und auch Jugendherbergen. Die großen Luxushotels (4- oder 5-Sterne-Hotels) bieten oft sehr viel, zum Beispiel mehrere Restaurants, Konferenzräume, Garagen, eigenes Schwimmbad, Sauna und Fitnessräume, eine Kegelbahn oder einen Tennisplatz, kleine Laden.

Es gibt auch billigere Hotels, die Halbpension (Übernachtung mit Frühstück und Abendessen) oder Vollpension (Übernachtung mit 3 Mahlzeiten) haben. Man kann in einem Hotel ohne Restaurant aber mit Frühstück wohnen, Einzel-oder Doppelzimmer reservieren.

Der Gast, der ins Hotel kommt, soll vor allem ein Anmeldeformular ausfüllen. Er soll seinen Vornamen und Namen schreiben, den Beruf, die Staatsangehörigkeit, ein Wohnort und auch die Passnummer angeben. Es ist auch unbedingt den Ankunfts - und Abfahrtstag anzugeben (d. h. die Aufenthaltsdauer). An der Rezeption bekommt man eine Plastikkarte, die ein Hotelausweis und ein Zimmerschlüssel zugleich sind. Das Zimmer kann man am Abreisetag bezahlen.

In seinem Zimmer kann der Gast sich ausruhen und duschen. Er packt den Koffer aus, hängt seine Sachen in den Schrank, legt das Waschzeug ins Bad und stellt den Koffer ins Regal. Dann kann man ins Restaurant gehen.

Wenn eine Reise zu Ende ist, bietet man einen Fragebogen, den die Hotelgäste ausfüllen können. Das hilft den nächsten Aufenthalt noch angenehmer zu gestalten.

**ЗАДАЧА № 2** Ответить на вопросы по тексту.

*Условия выполнения задачи:*

- 1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащенном компьютерами на базе Пентиум G4400, Коре Ай3-4360, Атлон2х3 460;
- 2) время, отводимое на выполнение задачи – 30 минут;
- 3) для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться электронным или бумажным словарем;
- 4) ответы на вопросы необходимо дать на иностранном языке и набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;
- 5) результат работы сохранить в файле Задание\_2\_2 с расширением .doc или .docx в папке с именем Олимпиада\_Шифр (номер Вашего шифра) на Рабочем столе;
- 6) максимальное количество баллов – 5 баллов.

**Задача 2.2.** *Найдите в тексте и выпишите ответы на вопросы на немецком языке.*

1. Sind Reisen eine unheimlich interessante Beschäftigung?
2. Gibt es in fast allen Städten Hotels, Appartements, Gästezimmer, Campingplätze und auch Jugendherbergen?
3. Kann man in einem Hotel ohne Restaurant aber mit Frühstück wohnen oder nein?
4. Welche Angaben soll der Gast, der ins Hotel kommt, schreiben?
5. Wozu bietet man den Hotelgästen einen Fragebogen, wenn eine Reise zu Ende ist?

**Задание по организации работы коллектива**

Задача 1.

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

Требования к оформлению документа:

- Шрифт - Times New Roman, размер шрифта -14.

Заглавные буквы в наименовании документа.

Выравнивание текста по ширине.

Межстрочный интервал (1,5 пт).

Поля документа (верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.)

Инструкция:

- Внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия.

- Предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.

- Предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия.

- График сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов.

- График сменности должен быть приведен в таблице ниже.

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

## Вариант 1

<p>Туристское предприятие имеет один офис в Москве в центральной части города, площадью 100 кв.м., два офиса в Москве площадью 50 кв. м. Кроме того, имеет офисы в Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге, Челябинске, Новосибирске, в центральной части городов, площадью от 35 до 50 кв. м.</p> <p>Туристское предприятие ведет турагентскую деятельность, специализирующуюся на продаже туров по России и зарубежных туров.</p> <p>Реализуются туры разных туроператоров.</p>	<p>Гостиница «Уральская» - гостиничное предприятие 3*, расположенное в центре деловой, административной, развлекательной части города Челябинска. Гостям предлагается на выбор 120 уютных номеров различной категории. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, 3 конференц-зала рассчитанных на 30, 50, 65 человек. В здании гостиницы находится ресторан и бар.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Задача 2.

Разработайте и составьте организационную структуру туристского/гостиничного предприятия.

- генеральный директор;	- директор;
-------------------------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- коммерческий директор;</li> <li>- директор по маркетингу и развитию;</li> <li>- маркетолог;</li> <li>- менеджер по рекламе;</li> <li>- директор по туризму;</li> <li>- начальник визового отдела;</li> <li>- менеджер визового отдела;</li> <li>- менеджер по туризму;</li> <li>- системный администратор;</li> <li>- главный бухгалтер;</li> <li>- бухгалтер;</li> <li>- финансовый директор;</li> <li>- кассир;</li> <li>- курьер;</li> <li>- авиа-ж/д-кассир;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- главный бухгалтер;</li> <li>- руководитель службы безопасности;</li> <li>- охранник;</li> <li>- технический директор;</li> <li>- инженер по ремонту;</li> <li>- системный администратор;</li> <li>- горничная;</li> <li>- руководитель отдела маркетинга и развития;</li> <li>- управляющий службы приема и размещения;</li> <li>- администратор;</li> <li>- бухгалтер;</li> <li>- специалист по маркетингу;</li> <li>- старшая горничная;</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Определить тип организационной структуры управления.

Перечислите преимущества и недостатки данной структуры

Вариант 2

<p>Туристское предприятие находится в Москве, в центральной части города. Имеет один офис, площадью 170 кв.м.</p> <p>Туристское предприятие представляет собой туроператорскую компанию, специализирующуюся на организации уникальных. Предлагаются экспедиционные наземные туры и круизы в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Антарктиду,</li> <li>- Северный и Южный Полюса,</li> <li>-Аляску,</li> <li>- Африку,</li> <li>-Европу,</li> <li>-Азию,</li> <li>- Аляску,</li> <li>- Южную и Северную Америку</li> <li>- Россию,</li> <li>- Кругосветные путешествия</li> <li>- прочие</li> </ul>	<p>Гостиничное предприятие – мини гостиница «Рыжий кот» расположен в отдельном здании в центре деловой, административной, развлекательной части города Казань. Гостям предлагается на выбор индивидуальные двухместные номера на первом и втором этажах, а также мужские и женские спальные места в 4-х, 8-ми и 12-ти местных номерах. Гостиничное предприятие рассчитано на 70 мест.</p> <p>К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, игровая комната. В здании гостиничного предприятия расположена буфет и кафе</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Задача 2.

Разработайте и составьте организационную структуру туристского/гостиничного предприятия.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- генеральный директор;</li> <li>- директор по маркетингу и развитию;</li> <li>- маркетолог;</li> <li>- специалист по связям с общественностью</li> <li>- директор по туризму;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- директор;</li> <li>- главный бухгалтер;</li> <li>- технический директор;</li> <li>- инженер по ремонту;</li> <li>- системный администратор;</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- начальник визового отдела;</li> <li>- менеджер визового отдела;</li> <li>- менеджер по туризму;</li> <li>- системный администратор;</li> <li>- главный бухгалтер;</li> <li>- бухгалтер;</li> <li>- финансовый директор;</li> <li>- кассир;</li> <li>- курьер;</li> <li>- авиа-ж/д-кассир;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- программист;</li> <li>- горничная;</li> <li>- руководитель отдела маркетинга и развития;</li> <li>- управляющий службы приема и размещения;</li> <li>- администратор;</li> <li>- бухгалтер;</li> <li>- специалист по маркетингу;</li> <li>- старшая горничная;</li> <li>- повар;</li> <li>- официант;</li> <li>- бармен;</li> <li>- сотрудник заготовочного цеха.</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Определить тип организационной структуры управления.

Перечислите преимущества и недостатки данной структуры

ПРИМЕР Таблица графика сменности

№	Наименование должности и позиции	Кол-во должностных позиций	График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели						
			Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
1	Генеральный директор	1	10 - 19.00	10 - 19.00	10 - 19.00	10 - 19.00	10 - 19.00		
2	Главный бухгалтер	1	10- 19.00	10- 19.00	10- 19.00	10- 19.00	9.30- 17.00		
3									
4									

Прим.: \* возможны 12-часовые смены и вариации во времени начала рабочего дня Обеденный перерыв – 1 час для всех сотрудников Отпуск работникам туристского предприятия предоставляется в количестве 28 календарных дней в году согласно графику отпусков предприятия в соответствии с ТК РФ

**Пример оформления организационной структуры туристского предприятия**



Пример оформления организационной структуры гостиничного предприятия



Практические задания II уровня (инвариантная часть)

Разработка анимационной программы

43.02.10 Туризм 43.02.11 Гостиничный сервис 43.02.14 Гостиничное дело

Инструкция

Разработать анимационную программу для семьи с детьми к празднику «Масленица» (с 8 марта по 14 марта 2021 года).

Обязательные условия: место проведения на территории средств размещения.

Анимационную программу отразить в PowerPoint.

### **Задача 1.**

Создание анимационных программ включает разработку плана, сюжета и создание ключевых элементов мероприятия:

- разработка тематики анимационной программы;
- разработка плана анимационной программы;
- примерное количество участников анимационного мероприятия;
- планируемое время проведения анимационной программы;
- основная тема анимационной программы;
- совпадает ли дата и время проведения с каким-нибудь праздником;
- существуют ли какие-то ограничения, которые необходимо принять во внимание;
- как будут одеты участники и зрители;
- есть ли какая-нибудь идея, которую можно включить в анимационную программу для создания особенного настроения, неожиданного сюрприза перед непосредственным началом мероприятия;
- предварительные условия подготовки программы, где будет проводиться анимационная программа – в ресторане, кафе, отеле, на берегу моря, озера или реки, около бассейна и т.п.;
- какой именно вид анимационной программы задуман – игровой, концертный, шуточный, праздничный и т.п.;
- реквизит.

### **Задача 2.**

Разработайте комплекс мероприятий по продвижению анимационной программы. Для разработки мероприятий необходимо:

1. Выявить целевую аудиторию и составить портрет потребителя.
2. Определить метод обращения и средства размещения рекламных материалов и прочих средств продвижения
3. Описать желаемую реакцию потребителей на разные средства продвижения.
4. При разработке программы продвижения использовать разные средства продвижения (реклама, стимулирование, связи с общественностью, личные продажи)
5. Обосновать выбор средств продвижения

Критерии оценки:

- актуальность и востребованность средств продвижения
- грамотность формулировок рекламных материалов
- соответствие выбранных средств распространения рекламы и прочих средств продвижения разработанной анимационной программе и целевому рынку
- разнообразие средств продвижения
- обоснованность выбора средств продвижения

**Практические задания II уровня (вариативная часть)**

**(Время выполнения задания 2,5 часа)**

**43.02.10 Туризм**

Комплексное задание II уровня для специальности 43.02.10 Туризм направлено на демонстрацию умений и практического опыта профессиональной деятельности, характерных для специальности 43.02.10 Туризм и содержит 2 практических задания.

### **Задание 1 «Подбор пакетного тура по заявке туристов»**

#### **Инструкция:**

Подберите тур по заявке туриста. Тур должен соответствовать всем предъявленным критериям. Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям.

Участникам в ходе работы над запросом туриста предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к туристу и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 10 минут после начала выполнения задания и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения задания. Время, отведенное на переговоры, составляет 4 минуты для каждого участника, переговоры проводятся однократно.

Задание выполняется в виде создания презентации в PowerPoint.

Время на защиту презентации – 5 минут.

#### **Пример задания**

В турфирму «Парус» поступила заявка от туристов – с пожеланием поехать весной в путешествие на Кавказ (Железноводск, Пятигорск, Домбай, Ессентуки, Дагестан, Чечня, КМВ, Кабардино-Балкария, Ингушетия) в апреле-мае.

#### **Критерии:**

- Участники осуществляют подбор и обоснование дестинации в соответствии с заказом клиента.
- В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой:
  - определяется действующий туроператор, формирующий данное направление,
  - предоставляется информации о страховании,
  - визовом обслуживании,
  - сроках и продолжительности поездки,
  - составе и возрасте туристов,
  - средствах размещения,
  - условиях проживания и типе питания,

- переездах по маршруту и трансфере.
- ценовой категории,
- рекомендованных экскурсиях.

## **.Задание 2. Оформление коммерческого предложения.**

**Инструкция:** В коммерческом предложении излагается суть oferty менеджера турагентства по запросу туриста.

**Пример задания:** Участники оформляют и сдают жюри коммерческое предложение на поездку.

### **Критерии:**

- Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде.
- Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.
- На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены варианты размещения или программ пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки
- При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов (в количестве не менее двух).
- В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг.
- Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визовое обслуживание; средства размещения и типы питания; предложения по экскурсиям и досугу; итоговая стоимость тура.

## **Практическое задание II уровня (вариативная часть)**

### **43.02.11 Гостиничный сервис**

Комплексное задание II уровня для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис направлено на демонстрацию умений и практического опыта профессиональной деятельности, характерных для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и содержит 2 практических задания.

Порядок выполнения заданий.

#### **Задача 1 Практическое задание включает процедуру бронирования номера**

*Необходимо забронировать номер в отеле для гостя. Работа за стойкой регистрации.*

В соответствии с заказом гостя (актёра) участники осуществляют требования к бронированию номера в отеле по телефону, процедуре предоставления платных и дополнительных услуг, юридические требования к предоставлению документов при процедуре бронирования номера, технологию работы в программе Excel, процедура продаже up – sell.

### **Задача 2. Письменный ответ администратора на жалобу гостя**

1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащённом компьютерами на базе Пентиум G4400, Коре Ай3-4360, Атлон2х3 460;

2) время, отводимое на выполнение задачи – 45 минут;

3) результат работы сохранить в файле Задание\_3\_2 с расширением .doc или .docx в папке с именем Олимпиада\_Шифр (номер Вашего шифра) на Рабочем столе;

Управление жалобами. Участник отвечает письменно на претензию гостя в документе Word, в соответствии с алгоритмом работы по управлению жалобами гостей, учитывая профессиональную этику и эмпатию. Предлагает варианты выхода из ситуации описанной в жалобе.

### **Практическое задание II уровня (вариативная часть)**

#### **43.02.14 Гостиничное дело**

Комплексное задание II уровня для специальности 43.02.14 Гостиничное дело направлено на демонстрацию умений и практического опыта профессиональной деятельности, характерных для специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержит 2 практических задания.

Порядок выполнения заданий.

### **Задача 1 Практическое задание включает процедуру заселения гостя.**

*Необходимо заселить гостя (актёра) в гостиничный номер. Работа за стойкой регистрации.*

В соответствии с заказом гостя (актёра) участники осуществляют требования к регистрации гостей за стойкой регистрации, процедуре предоставления платных и дополнительных услуг, юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостя, технологию работы в программе Excel, процедуры выдачи ключей и алгоритм приема и хранения багажа.

### **Задача 2. Письменный ответ администратора на жалобу гостя**

1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащённом компьютерами на базе Пентиум G4400, Коре Ай3-4360, Атлон2х3 460;

2) время, отводимое на выполнение задачи – 45 минут;

3) результат работы сохранить в файле Задание\_3\_2 с расширением .doc или .docx в папке с именем Олимпиада\_Шифр (номер Вашего шифра) на Рабочем столе;

Управление жалобами. Участник отвечает письменно на претензию гостя в документе Word, в соответствии с алгоритмом работы по управлению жалобами гостей, учитывая профессиональную этику и эмпатию. Предлагает варианты выхода из ситуации описанной в жалобе.

## СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения заданий I уровня  
заключительного этапа  
Областной олимпиады профессионального мастерства

в 2021 году

**УГС 43.00.00 Сервис и туризм****43.02.10 Туризм 43.02.14 Гостиничное дело  
43.02.11 Гостиничный сервис**

Дата «\_16\_» марта 2021

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

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

\_\_\_\_\_ (подпись члена (ов) жюри)

## ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания II уровня

(название задания)

заключительного этапа

Областной олимпиады профессионального мастерства

в 20\_\_ году

УГС \_\_\_\_\_

Перечень  
специальностей \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

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

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение Задач задания			Суммарная оценка в баллах
		1	2	3	

\_\_\_\_\_ (подпись члена (ов) жюри)

**СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения практических заданий II уровня  
заключительного этапа  
Областной олимпиады профессионального мастерства  
в 20\_\_ году

УГС \_\_\_\_\_  
Перечень  
специальностей \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

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

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

\_\_\_\_\_ (подпись члена (ов) жюри)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ  
оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания  
заключительного этапа  
Областной олимпиады профессионального мастерства  
в 20\_\_ году

УГС \_\_\_\_\_

Перечень специальностей \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Фамилия, имя, отчество участника	Наименование субъекта Российской Федерации и образовательной организации	Оценка результатов выполнения профессионального комплексного задания в баллах		Итоговая оценка выполнения профессионального о комплексного задания	Занятое место (номина ция)
				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 олимпиады) \_\_\_\_\_  
—организатора \_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_ фамилия, инициалы

Председатель жюри \_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_ фамилия, инициалы

Члены жюри: \_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_ фамилия, инициалы