



ГКУО «Центр обеспечения организационно-технической, социально-экономической и воспитательной работы»

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ЦЕНТР ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЙ,**  
**СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ»**  
(ГКУО «Центр обеспечения организационно-технической,  
социально-экономической и воспитательной работы»)

650992, г. Кемерово,  
ул. Кузнецкий, 26  
тел. 36-54-67  
e-mail: [center@odt-kuzbass.ru](mailto:center@odt-kuzbass.ru)

Утверждаю:  
Директор ГКУО «Центр обеспечения  
организационно-технической,  
социально-экономической и  
воспитательной работы»  
Титов В.Ф.  
«20» сентября 2019г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проведении регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального**  
**мастерства среди студентов профессиональных образовательных организаций**  
**Кемеровской области по укрупненной группе специальностей среднего**  
**профессионального образования**  
**43.00.00 Сервис и туризм**

**1. Общие положения**

1.1. Организатором регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства является департамент образования и науки Кемеровской области (далее – департамент) и государственное казенное учреждение образования «Центр обеспечения организационно-технической, социально-экономической и воспитательной работы» (далее – ГКУО «Центр обеспечения организационно-технической, социально-экономической и воспитательной работы»).

1.2. Площадкой для проведения регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства среди студентов профессиональных образовательных организаций по укрупнённой группе специальностей среднего профессионального образования (далее – УГС СПО) 43.00.00 Сервис и туризм является Государственное профессиональное образовательное учреждение «Таштагольский техникум горных технологий и сферы обслуживания» (далее – ГПОУ ТТГТиСО), г. Таштагол.

**2. Цели олимпиады**

- 2.1. Выявление наиболее одарённых и талантливых студентов.
- 2.2. Повышение качества профессионального образования специалистов среднего звена и дальнейшего совершенствования их профессиональной компетентности.
- 2.3. Реализация творческого потенциала студентов.
- 2.4. Повышение мотивации и творческой активности педагогических работников.

**3. Задачи олимпиады**

- 3.1. Усиление практической направленности профессионального образования.
- 3.2. Определение качества подготовки студентов с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта по специальности.
- 3.3. Проверка способности студентов к самостоятельной профессиональной деятельности, совершенствование умений эффективного решения профессиональных задач,

развитие профессионального мышления, способности к проектированию своей деятельности и конструктивному анализу ошибок в профессиональной деятельности, стимулирование студентов к дальнейшему профессиональному и личностному развитию, повышение интереса к будущей профессиональной деятельности.

3.4. Развитие конкурентной среды в сфере среднего профессионального образования (далее – СПО), повышение престижности профессий и специальностей СПО.

3.5. Обмен передовым педагогическим опытом в области СПО.

3.6. Повышение роли работодателей в обеспечении качества подготовки специалистов среднего звена.

3.7. Ключевыми принципами олимпиады профессионального мастерства являются информационная открытость, доступность, справедливость, партнерство и инновации.

#### **4. Порядок и сроки проведения олимпиады**

4.1. Региональный этап олимпиады включает в себя профильные направления. Профильное направление олимпиады – это УГС СПО 43.00.00 Сервис и туризм.

4.2. Региональный этап Всероссийской олимпиады проводится в 2 этапа:

1 этап начальный – проводится предварительное он-лайн тестирование студентов выпускных и предвыпускных групп и конкурсный отбор на уровне профессиональных образовательных организаций, при условии реализации в них Программ подготовки специалистов среднего звена УГС СПО 43.00.00 Сервис и туризм;

2 этап – проводится на региональном уровне.

4.3. К участию в региональном этапе допускаются студенты 2-4 курсов очной формы обучения в возрасте до 25 лет, имеющие российское гражданство, обучающиеся в профессиональных образовательных организациях по программам подготовки специалистов среднего звена по специальностям 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис, 43.02.14 Гостиничное дело победители начального этапа конкурса. Количество участников от одной образовательной организации – два человека. Условия регистрации участников согласно Регламента проведения регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования Кемеровской области (далее – Регламент).

4.4. Образовательное учреждение не позднее, чем за 14 дней до начала проведения регионального этапа Всероссийской олимпиады представляет в оргкомитет заявку на участие в заключительном этапе по установленному образцу, представленному в Регламенте. Заявка предоставляется в ГКУО «Центр обеспечения организационно-технической, социально-экономической и воспитательной работы» по адресу: г. Кемерово, пр. Кузнецкий, 26, e-mail: [odt.wsr@mail.ru](mailto:odt.wsr@mail.ru), тел. 8 (3842) 36-54-67.

4.5. Срок проведения регионального этапа Всероссийской олимпиады – **27 марта 2019 года**.

4.6. Объявление результатов и награждение победителей, призеров и участников состоится 27 марта 2019 года на церемонии подведения итогов регионального этапа Всероссийской олимпиады.

4.7. Члены жюри и их функции определяются согласно Регламента.

#### **5. Условия проведения и содержание олимпиады**

5.1. Региональный этап Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по УГС СПО 43.00.00 Сервис и туризм включает выполнение профессионального комплексного задания, направленного на демонстрацию знаний, умений, опыта в соответствии с видами профессиональной деятельности. Содержание и уровень сложности профессионального комплексного задания соответствуют ФГОС СПО с учётом основных положений профессиональных стандартов и требований работодателей к уровню подготовки.

5.2. Профессиональное комплексное задание состоит из двух уровней:

Задания I и II уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей СПО профильного направления.

Задание I уровня состоит из тестового задания и практических задач. Содержание работы охватывает область знаний и умений, являющихся общими для специальностей профильного направления.

Задание 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, выполнении работ по заданным параметрам с контролем соответствия результата соответствующим требованиям.

Общая максимальная сумма баллов за выполненные задания двух уровней – 100 баллов.

5.3. За 1 месяц до начала проведения регионального этапа Всероссийской олимпиады организатор – ГКУО «Центр обеспечения организационно-технической, социально-экономической и воспитательной работы» – размещает на своём официальном сайте [odt-kuzbass.ru](http://odt-kuzbass.ru) примерные конкурсные задания. За один день перед началом конкурса в задания вносятся 30-40 % изменений, утверждаются председателем жюри и оформляются документально.

5.4. При выполнении практического задания всем участникам предоставляются равноценные рабочие места.

5.5. Во время выполнения конкурсных заданий участники обязаны соблюдать правила организации и проведения испытаний регионального этапа Всероссийской олимпиады, правил техники безопасности. В случае нарушения правил, участник может быть дисквалифицирован.

5.6. Контроль за соблюдением участниками регионального этапа безопасных условий труда, норм и правил охраны труда возлагается на оргкомитет регионального этапа Всероссийской олимпиады и членов жюри.

5.7. При выполнении заданий не допускается использование участниками дополнительных материалов, электронных книг, мобильных телефонов, флеш-накопителей, наушников и т.п.

## **ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ**

Задание I уровня состоит из **тестирования** и **практических задач**, общая максимальная оценка за задание I уровня – **40** баллов, время проведения данного этапа – **160** мин.

Общее количество вопросов для подготовки тестового задания – 160, индивидуальное тестовое задание в момент проведения регионального этапа включает 40 вопросов. Время на выполнение компьютерного тестирования – **60** минут. Максимальная оценка за выполнение теста – 10 баллов.

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

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

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов по пяти тематическим направлениям, из них 4 – закрытой формы с выбором ответа, 4 – открытой формы с кратким ответом, 4 - на установление соответствия, 4 - на установление правильной последовательности. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

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

## 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	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	8	2	2	2	2	2
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности	4	1	1	1	1	1
4	Оборудование, материалы, инструменты	4	1	1	1	1	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
1	Менеджмент, маркетинг	10	4	3	2	1	2
2	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	1	1	5	3	3
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>9</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 исключающую повторения заданий. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

При выполнении задания «Тестирование» участнику Олимпиады предоставляется возможность в течение всего времени, отведенного на выполнение задания, вносить изменения в свои ответы, пропускать ряд вопросов с возможностью последующего возврата к пропущенным заданиям.

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

Задание «Перевод профессионального текста» позволяет оценить уровень сформированности:

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

умений общаться (письменно) на иностранном языке на профессиональные темы;

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

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

Задание по переводу текста 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.

**«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: участникам предлагается описание туристского/гостиничного предприятия, по которому участники выполняют 2 задачи.

Задача 1:

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

Задача 2:

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

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

## **ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ**

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.

Задания II уровня подразделяются на инвариантную и вариативную части.

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

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

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

### **Задача 1:**

Сделать анализ представленной конфликтной ситуации между сотрудником и гостем; перечислить ошибки, допущенные сотрудником. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

### **Задача 2:**

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

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

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

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

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

### **Специальность 43.02.10 «Туризм»:**

#### **Задача:**

Произвести телефонный звонок клиенту для уточнения деталей тура и оформить программу тура.

Материальная база: компьютер с подключением к интернет, телефон (2шт), лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

### **Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»:**

#### **Задача:**

Произвести телефонный звонок клиенту для уточнения деталей бронирования разработать план выполнения требований VIP гостя.

Материальная база: компьютер с подключением к интернет, телефон (2шт), лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

## **6. Система оценивания выполнения заданий**

6.1. 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.

6.2. 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.

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

6.2. 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.

6.4. 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).

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

- качество выполнения отдельных задач задания;

- качество выполнения задания в целом.

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

<b>Продолжительность выполнения конкурсных заданий</b>	
<b>Наименование</b>	<b>Максимальное время (мин.)</b>
<b>I уровень</b>	
Тестирование	60
Перевод профессионального текста (2 задачи)	40
<i>Задание по организации работы коллектива</i>	
Задача 1 Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.	30
Задача 2 Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.	30
<b>II уровень</b>	
<b>Инвариантная часть</b>	
Задача 1 Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.	20
Задача 2 Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.	40
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.10 «Туризм»)</i>	
Задача 1 Произведите телефонный звонок и уточните детали программы турпродукта по предложенному направлению	3 – 5 (из расчета на 1 участника)
Разработайте программу тура	45
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»)</i>	
Задача 1 Произведите телефонный звонок и уточните детали бронирования гостиничных услуг	3 – 5 (из расчета на 1 участника)
Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя	45

## 7. Условия выполнения заданий. Оборудование

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

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

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

7.2. 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.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

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

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

7.4. Выполнение конкурсных заданий 2 уровня проводится в помещении с наличием места, имитирующим стойку администратора, персональных компьютеров с выходом в Интернет (по количеству участников), объединенных в локальную вычислительную сеть.

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

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

8.2. 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.

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

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

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

Решение жюри оформляется протоколом.

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

Номинируются на дополнительные поощрения:

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

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

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

## **9. Подведение итогов и награждение победителей**

9.1 Победитель и призеры определяются по наибольшей сумме баллов, набранных участниками в ходе конкурсных испытаний. Участник, имеющий первый результат, является победителем, ему присуждается первое место. Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призёрами, им присуждается второе и третье места соответственно. В случае равенства баллов, предпочтение отдается за выполнение профессиональных заданий II уровня, с учётом продолжительности времени на их выполнение.

9.2 Участникам, показавшим высокие результаты выполнения отдельного задания, при условии выполнения всех заданий могут устанавливаться дополнительные поощрения.

9.3 Победитель и призеры среди студентов УГС СПО 43.00.00 Сервис и туризм награждаются почетными грамотами департамента образования и науки Кемеровской области и медалями.

9.4 Итоги оформляются сводной ведомостью и доводятся до сведения каждого участника в день проведения регионального этапа.

9.5 Спорные вопросы, возникшие у участников регионального этапа, принимаются и решаются в день проведения мероприятия. Претензии подаются только в письменном виде, с указанием конкретных замечаний.

9.6 Победитель регионального этапа Всероссийской олимпиады по укрупнённой группе специальностей может быть направлен на Всероссийскую олимпиаду профессионального мастерства.

## ТЕСТИРОВАНИЕ

### *Инвариантная часть тестового задания*

#### **Тема 1. Информационные технологии в профессиональной деятельности**

##### **Закрытая форма (выбор ответа):**

##### **1. Деловая графика - это:**

- 1) график совещания
- 2) графические иллюстрации
- 3) совокупность графиков функций
- 4) совокупность программных средств, позволяющих представить в графическом виде закономерности изменения числовых данных

##### **2. Информационная услуга — это:**

- 1) совокупность данных, сформированная производителем для распространения в вещественной или невещественной форме
- 2) результат непроекционной деятельности предприятия или лица, направленный на удовлетворение потребности человека или организации в использовании различных продуктов
- 3) получение и предоставление в распоряжение пользователя информационных продуктов
- 4) совокупность связанных данных, правила организации которых основаны на общих принципах описания, хранения и манипулирования данными

##### **3. Информационная культура человека - это:**

- 1) совокупностью его умений программировать на языках высокого уровня;
- 2) умение целенаправленно работать с информацией и использовать для ее получения, обработки и передачи информационные технологии, современные технические средства и методы
- 3) совокупность его навыков по использованию прикладного программного обеспечения для создания видеороликов
- 4) знания основных видов программного обеспечения и пользовательских характеристик компьютера

##### **4. Front Page — это:**

- 1) программа для системного управления базой данных
- 2) средство создания WEB-страниц
- 3) программа для создания презентаций
- 4) средство сетевой передачи данных

##### **Открытая форма:**

1. Появление на диске множества свободных участков, разделенных занятыми участками называется \_\_\_\_\_ диска.
2. Программа Shelter предназначена для \_\_\_\_\_ гостиничных услуг.
3. Базы данных относятся к \_\_\_\_\_ программному обеспечению.
4. В Microsoft PowerPoint 2013 стандартным расширением файла, содержащего обычную презентацию, является \_\_\_\_\_.

##### **Вопросы на соответствие:**

##### **1. Сопоставьте пароли и их описание**

1)	Известные наборы цифр	1	123QWERTY
2)	Распространённые последовательности на клавиатуре	2	BOSS
3)	Словарные слова	3	stopstop
4)	Составленные из двух слов	4	911

## 2. Сопоставьте понятия

1)	биты	1	Октет, группа из 8 бит
2)	пиксели	2	Единица измерения частоты
3)	герцы	3	Единица измерения информации в двоичной системе счисления
4)	байты	4	Элемент матрицы дисплеев, формирующих изображение

## 3. Установите соответствия между названием программы и видом программного обеспечения:

1)	Базовое ПО	1	MS Excel
2)	Сервисное ПО	2	Windows7
3)	Инструментальное ПО	3	Антивирус Касперского
4)	Прикладное ПО	4	Pascal

## 4. Определите соответствие между комбинацией клавиш на клавиатуре и выполняемым действием (ОС Windows):

1)	Заккрыть активное окно	1	Ctrl+ Alt+DELETE
2)	Вырезать в буфер обмена	2	Ctrl+V
3)	Вставить из буфера обмена	3	Ctrl+X
4)	Открытие окна «Диспетчер задач»	4	Alt+F4

## 5. Установите соответствие:

1)	Локальная сеть	1	Объединение компьютеров, расположенных на большом расстоянии друг от друга
2)	Региональная сеть	2	Объединение локальных сетей в пределах одной корпорации для решения общих задач
3)	Корпоративная сеть	3	Объединение компьютеров в пределах одного города, области
4)	Глобальная сеть	4	Объединение компьютеров, расположенных на небольшом расстоянии друг от друга в одном здании

## Вопросы на установление последовательности:

### 1. Расположите в хронологическом порядке эволюцию носителей информации

- 1) бумажные носители информации
- 2) магнитные диски
- 3) флеш-память

- 4) оптические накопители

**2. Расположите единицы измерения от наименьшей к наибольшей**

- 1) байт
- 2) бит
- 3) мегабайт
- 4) терабайт

**3. Установите последовательность запуска программы MS PowerPoint 2013:**

- 1) Microsoft Office
- 2) Программы
- 3) Microsoft Power Point
- 4) Пуск

**4. Установите последовательность действий при осуществлении контекстного поиска информации в сети Интернет:**

- 1) Открыть Интернет-браузер
- 2) Выбрать необходимую страницу из предложенных
- 3) Включить компьютер
- 4) Ввести запрос в поисковую строку

**Тема 2. Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности**

**Закрытая форма (выбор ответа):**

**1. Дисциплинарное взыскание применяется не позднее:**

- 1) Срок устанавливается работодателем
- 2) Трех рабочих дней со дня обнаружения
- 3) Двух недель со дня обнаружения
- 4) Одного месяца со дня обнаружения

**2. К нормируемым оборотным средствам относятся:**

- 1) Все оборотные фонды
- 2) Все оборотные средства
- 3) Оборотные производственные фонды плюс готовая продукция на складе
- 4) Средства в расчетах, денежные средства, товары отгруженные, но не оплаченные покупателем

**3. Нормальная продолжительность рабочего времени в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации не может превышать:**

- 1) 40 часов в неделю
- 2) 36 часов в неделю
- 3) 8 часов в день
- 4) 7 часов в день

**4. Себестоимость продукции - это:**

- 1) Затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг в денежном выражении
- 2) Количественные затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг
- 3) Технологические затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг
- 4) Затраты материальных и трудовых ресурсов на производство продукции или оказание услуг в денежном выражении

**5. Прибыль до налогообложения определяется:**

- 1) как разница между выручкой от продаж и полной себестоимостью проданной продукции

- 2) как разница между прибылью от продаж и сальдо операционных и вне реализационных доходов и расходов
- 3) как разница между валовой прибылью и коммерческими и управленческими расходами
- 4) как разница между выручкой от реализации продукции и акцизами

**6. Некоммерческие организации – это юридические лица, главной целью которых является:**

- 1) распределение прибыли между учредителями;
- 2) получение прибыли;  
удовлетворение материальных, духовных или иных нематериальных
- 3) потребностей, социальные, благотворительные, культурные, образовательные или иные общественно-полезные цели;
- 4) удовлетворение только материальных потребностей

### **Открытая форма:**

1. \_\_\_\_\_ - это отношение стоимости основных средств предприятия к средней годовой списочной численности рабочих.

2. \_\_\_\_\_ - это стоимость основных фондов, включающая стоимость (цену) приобретенного элемента основных фондов, а также затраты на доставку, монтаж, наладку, ввод в действие.

3. Срок испытания для вновь принятого работника не может превышать \_\_\_\_\_.

4. Срок испытания для вновь принятых руководителей организаций не может превышать \_\_\_\_\_.

5. Процесс перенесения стоимости основных фондов на себестоимость изготавливаемой продукции называется \_\_\_\_\_ основных фондов

6. \_\_\_\_\_ - это отношение выручки от реализации продукции к средней стоимости основных средств

### **Вопросы на соответствие:**

#### **1. Установите соответствие между терминами и их определениями:**

1)	Первоначальная стоимость	1	Стоимость основных фондов в момент прекращения их функционирования
2)	Восстановительная стоимость	2	Складывается из цены на оборудование, затрат на транспорт и монтаж
3)	Остаточная стоимость	3	Показывает, во сколько обошлось бы создание действующих основных фондов на момент переоценки с учётом морального износа
4)	Ликвидационная стоимость	4	Полная первоначальная стоимость за вычетом износа

#### **2. Установите верное соответствие понятий и их характеристик:**

1)	Чистая прибыль	1	Отражают расходы, которые необходимо осуществить для создания услуги
2)	Издержки	2	Часть балансовой прибыли предприятия, остающаяся в его распоряжении после уплаты налогов, сборов, отчислений и других обязательных платежей в бюджет
3)	Балансовая прибыль предприятия	3	Денежное выражение стоимости продукции, товаров, услуг
4)	Цена	4	Сумма прибылей (убытков) предприятия как от реализации продукции, так и доходов (убытков), не связанных с ее производством

### 3. Установите соответствие между наказанием и его смыслом:

1)	Конфискация	1	Лишение физического лица права занимать руководящие должности в исполнительном органе управления юридического лица, входить в совет директоров, осуществлять управление юридическим лицом, в том числе в качестве предпринимательской деятельности
2)	Дисквалификация	2	Содержание нарушителя в условиях изоляции от общества
3)	Административный арест	3	Принудительное безвозмездное обращение в собственность государства вещи, явившейся орудием совершения или предметом административного правонарушения

### 4. Установите соответствие между термином и отраслью права:

1)	Дееспособность	1	Трудовое право
2)	Работник	2	Административное право
3)	Предупреждение	3	Предпринимательское право
4)	Прибыль	4	Гражданское право

### 5. Сопоставьте собственников и формы (виды) собственности

1)	Государственная	1	железные дороги
2)	Муниципальная	2	Городской транспорт
3)	Частная	3	кооперативный магазин
4)	долевая	4	собственники квартир многоквартирного дома

### 6. Установите соответствие между элементами производства

1)	Деньги	1	Рубль
2)	Сырье	2	Нефть
3)	Товар	3	Бензин
4)	Производство	4	Переработка

### Вопросы на установление последовательности:

**1. Сформируйте правильную последовательность оборачиваемости оборотных средств**

- 1) Производство
- 2) Прибыль
- 3) Сырье
- 4) Товар

**2. Установите последовательность эволюции денег относительно времени появления**

- 1) Металлические деньги
- 2) Бумажные деньги
- 3) Натуральные деньги
- 4) Электронные деньги

**3. Установите последовательность расчета себестоимости:**

- 1) Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции)
- 2) Технологическая себестоимость
- 3) Цеховая себестоимость
- 4) Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции

**4. Установите правильную последовательность расчета амортизационных отчислений на единицу продукции:**

- 1) Нормы амортизации
- 2) Амортизационные отчисления на единицу продукции
- 3) Амортизационные отчисления на весь объем продукции в год
- 4) Полная балансовая стоимость основного средства

**5. Установите порядок заключения трудового договора:**

- 1) Наступление испытательного срока
- 2) Подача письменного заявления работником
- 3) Знакомство работника с условиями труда и оплаты
- 4) Предъявление соискателем необходимых документов, конкурс документов претендентов
- 5) Приказ работодателя о приеме на работу
- 6) Подписание трудового договора

**6. Расположите источники трудового права по юридической силе:**

- 1) Трудовой кодекс РФ
- 2) Указ Президента РФ
- 3) Конституция РФ
- 4) Закон субъекта РФ

**Тема 3. Охрана труда, безопасность жизнедеятельности**

**Закрытая форма (выбор ответа):**

**1. В каких случаях в состав комиссии по расследованию несчастного случая включается государственный инспектор труда?**

- 1) при гибели в результате несчастного случая более двух работников
- 2) при расследовании группового несчастного случая на производстве, тяжелого несчастного случая на производстве, несчастного случая со смертельным исходом.
- 3) при групповом несчастном случае с числом погибших пять и более человек
- 4) если пострадало более 10 человек с возможными тяжелым инвалидным исходом

**2. На каких работах запрещается применение труда лиц в возрасте до 18 лет?**

- 1) на работах с вредными и опасными условиями труда

- 2) подземных работах
- 3) на сверхурочных и ночных
- 4) всех вышеназванных

**3. Какие виды дисциплинарных взысканий предусмотрены Трудовым кодексом РФ?**

- 1) Замечание, выговор, понижение в занимаемой должности, увольнение
- 2) Замечание, выговор, строгий выговор, перевод на нижеоплачиваемую работу, увольнение
- 3) Замечание, выговор, увольнение
- 4) Предупреждение, выговор, увольнение

**4. Продолжительность рабочей недели для подростков в возрасте 16-18 лет не должна превышать**

- 1) 18 часов
- 2) 24 часа
- 3) 35 часов
- 4) 40 часов

**Открытая форма:**

1. Прибор, измеряющий влажность воздуха в помещении, называется \_\_\_\_\_.
2. Акт по форме Н-1 оформляется в \_\_\_\_\_ экземплярах, если несчастный случай произошел с работником своей организации.
3. Вредные условия труда относятся к \_\_\_\_\_ классу по факторам производственной среды.
4. Согласно Трудовому Кодексу Российской Федерации минимальная продолжительность обеденного перерыва должна быть не менее \_\_\_\_\_ минут.

**Вопросы на соответствие:**

**1. Установите правильную характеристику условий труда работников:**

1)	Вредные	1	Условия труда, при которых на работника не воздействуют опасные и вредные производственные факторы
2)	Опасные	2	Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные производственные факторы, в пределах предельно-допустимых уровней
3)	Оптимальные	3	Условия труда, при которых уровни воздействия вредных и опасных производственных факторов превышают ПДУ
4)	Допустимые	4	Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные и опасные производственные факторы, которые в течение рабочего дня представляют угрозу жизни работника

**2. Установите соответствие между объектами и огнетушителями, используемыми для тушения**

1)	пенные	1	для тушения лесного пожара
2)	водяные	2	для тушения горячих трубопроводов и оборудования
3)	порошковые	3	для тушения электронной аппаратуры
4)	углекислотные	4	для тушения твердых веществ

**3. Установить соответствие между последствиями и условиями, создающими опасность**

1)	влажность	1	короткое замыкание электропроводки
2)	температура выше +40	2	пожар
3)	затенённость	3	травма
4)	загазованность	4	взрыв

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

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

**Вопросы на установление последовательности:**

**1. Установите последовательность действий при обнаружении пожара в здании:**

- 1) Принять меры к тушению пожара
- 2) Эвакуировать людей из здания
- 3) Обесточить все доступные помещения
- 4) Сообщить по телефону 01 (мобильный 112) в пожарную часть

**2. Расположите виды защитных сооружений по возрастанию их надежности**

- 1) убежища
- 2) противорадиационные укрытия
- 3) канавы
- 4) подвалы зданий

**3. Последовательность действий при ударе электрическим током**

- 1) установить степень поражения
- 2) освобождение пострадавшего от тока
- 3) отключение напряжения
- 4) оказать первую помощь

**4. Укажите правильную последовательность действий при надевании противогаза:**

- 1) Приложить нижнюю часть шлем-маски под подбородок и резким движением рук вверх и назад натянуть ее на голову так, чтобы не было складок, а очковый узел пришелся против глаз
- 2) Сделать полный выдох, открыть глаза и возобновить дыхание. Затем можно надеть головной убор и закрепить противогаз на боку

- 3) Необходимо задержать дыхание, закрыть глаза, снять головной убор
- 4) Вынуть шлем-маску и взять ее обеими руками за утолщенные края у нижней части так, чтобы большие пальцы были снаружи, а остальные внутри

#### **Тема 4. Оборудование, материалы, инструменты**

##### **Закрытого типа (выбор ответа):**

##### **1. Оборудование для проверки денежных купюр и их подсчета**

- 1) счетчик банкнот
- 2) кассовый аппарат
- 3) POS терминал

##### **2. Чем снабжен личный компьютерный кассовый аппарат**

- 1) снабжен устройством для распечатывания чеков, тарифов и др
- 2) снабжен устройством для сканирования кредитных карт
- 3) снабжен сканером для электронных ключей

##### **3. Для чего служит телетайп-райтер**

- 1) Устройство для создания электронных ключей
- 2) Устройство для фиксации дальних телефонных разговоров
- 3) Устройство для просмотра камер видеонаблюдения

##### **Открытая форма:**

1. Программно-техническое устройство для приема к оплате платежных карт, принимающее карты с чипом, магнитной полосой и бесконтактные карты, а также другие устройства называется \_\_\_\_\_

2. Электронная система, состоящая из устройств, передающих сигнал от вызывного блока к переговорному устройству называется \_\_\_\_\_

3. Устройство для создания электронных ключей в предприятиях туристической индустрии называется \_\_\_\_\_.

##### **Вопросы на соответствие:**

##### **1. Установите соответствие между понятием и определением**

1)	Ваучер-каталог	1	программно-аппаратный комплекс кассира для осуществления приема платежей от клиентов
2)	Специальный сканер	2	аппарат для фиксации дальних телефонных разговоров
3)	Телетайп-райтер	3	оборудование для хранения счетов клиентов в цифровом порядке
4)	POS-терминал	4	аппарат для считывания информации с кредитной карты владельца, авторизует ее путем передачи данных в пункт авторизации кредитных карт и распечатывает на ваучере номер кредитной карты дату и имя владельца

##### **2. Установите соответствие между понятием и определением**

1)	Факсимильный аппарат	1	устройство для печати, которое требует дополнительного управления
2)	Принтер	2	автономное оборудование, которое позволяет копировать информацию

3)	Копир	3	прибор, позволяющий переводить бумажный документ в электронный формат
4)	Сканер	4	аппарат для получения и передачи документов на листе в формате А4

### **Вопросы на установление последовательности:**

#### **1. Установите последовательность работы с POS-терминалом при совершении оплаты**

- 1) Выбрать из списка доступных операций "Оплата покупки"
- 2) Дать клиенту клавиатуру для ввода ПИН-кода
- 3) Провести магнитной полосой через считыватель терминала или вставить ее чипом вверх в специальное гнездо терминала
- 4) Связь терминала с банком и проверка наличия средств на карте и не заблокирована ли она
- 5) Печатание чеков
- 6) Ввести сумму покупки

#### **2. Установите последовательность действий по переводу звонка**

- 1) Попросить звонящего подождать для уточнения информации
- 2) Нажать клавишу «Hold»
- 3) Попросить звонящего подождать для уточнения информации, набрать внутренний номер сотрудника
- 4) Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов
- 5) Переключиться на звонящего
- 6) В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен

### *Вариативная часть тестового задания*

#### **Тема 1. Менеджмент, маркетинг, деловое общение**

##### **Закрытого типа (выбор ответа):**

#### **1. Вид планирования, определяющий основные направления развития организации**

- 1) Стратегическое
- 2) Тактическое
- 3) Оперативное

#### **2. Операции, из которых состоит управленческий процесс, располагаются в строго определённом порядке, как в пространстве, так и во времени. О каком принципе управления идёт речь?**

- 1) Целенаправленность
- 2) Непрерывность
- 3) Последовательность
- 4) Состязательность

#### **3. Какой из перечисленных элементов не является частью внутренней среды организации?**

- 1) Разделение труда
- 2) Технология
- 3) Научно-технический прогресс
- 4) Взаимоотношения участников организации

**4.Выбор, который должен сделать менеджер, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью для реализации управленческих задач – это...**

- 1) управленческое решение
- 2) стиль управления
- 3) метод управления
- 4) делегирование полномочий

**5.Группа методов управления, к которой относится социометрия**

- 1) Административные
- 2) Социально-психологические
- 3) Экономические

**6.Стратегия компромисса в разрешении конфликта характеризуется**

- 1) Выходом из конфликтной ситуации, избеганием разногласий
- 2) Отстаиванием своей точки зрения
- 3) Взаимными уступками при решении проблемы

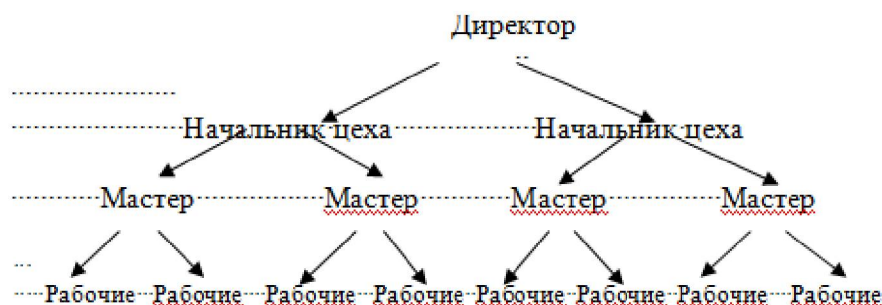
**7. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?**

- 1) Работники;
- 2) Руководители;
- 3) Отдельные руководители;
- 4) Министерства.

**8.Какой среде предприятия присущи следующие показатели: Потребители; Поставщики материальных, трудовых и финансовых ресурсов; Конкуренты; Закон и государственные органы; Профсоюзы**

- 1) внутренняя среда
- 2) внешняя среда

**9.Какая организационная структура изображена на схеме**



- 1) матричная
- 2) линейная

3) штабная

4) функциональная

**10. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?**

1) Работники;

2) Руководители;

3) Отдельные руководители;

4) Министерства.

**11. Как называется аналитический процесс, включающий определение проблемы, сбор, обработку и анализ информации, а также выработку рекомендаций по решению проблемы?**

1) формирование исследовательской панели

2) маркетинговые исследования

3) формирование гипотезы

4) выборочное исследование

**12. Критерием эффективности менеджмента выступает:**

1) доход

2) прибыль

3) заработная плата

4) уплачиваемые налоги

**13. Информационный стресс возникает**

1) в ситуациях житейских или производственных неурядиц

2) при получении негативной информации

3) когда человек не справляется с обрушивающимися на него потоками информации

**14. К каналам личной коммуникации можно отнести:**

1) общение одного лица с аудиторией

2) прямую почтовую рекламу

3) рекламу по телевидению

4) печатную рекламу

**15. Характеристиками эффективного лидера являются:**

1) действия по правилам

2) ориентация на цели, установленные вышестоящим уровнем

3) умение воодушевлять людей, передавая им своё видение будущего

**Открытая форма:**

1. Взыскание относится к группе \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ методов управления.

2. В иерархической организационной структуре преобладает \_\_\_\_\_ принцип \_\_\_\_\_.

3. Поставщики относятся к элементам \_\_\_\_\_ среды организации.

4. Иерархическая теория потребностей А.Маслоу относится к \_\_\_\_\_ теориям мотивации.

5. Сотрудничество с подчиненными при принятии решений характеризует руководителя \_\_\_\_\_ стиля управления.

6. Организационно – распорядительные методы управления базируются на \_\_\_\_\_ теории мотивации.
7. Предметом труда менеджера является \_\_\_\_\_.
8. Перечислите функции управления в их строгой последовательности: планирование, организация, координация, \_\_\_\_\_, контроль.
9. Внешняя среда характеризуется сложностью, \_\_\_\_\_, неопределенностью.
10. Сопоставление полученного результата с запланированным – это функция \_\_\_\_\_.
11. Стратегия маркетинга, связанная с повышенной долей риска - это \_\_\_\_\_ маркетинг.
12. Договор на использование бренда и предоставление услуг под этим брендом в других странах или регионах страны, называется \_\_\_\_\_.
13. Молодежный туризм охватывает сегмент потребителей в возрасте до \_\_\_\_ лет.
14. Организация производства и сбыта продукции, основанная на изучении потребности рынка в товарах и услугах называется \_\_\_\_\_.
15. \_\_\_\_\_ мотивация - это процесс стимулирования отдельного исполнителя или группы людей к деятельности, направленный на достижение целей организации, к продуктивному выполнению принятых решений или намеченных работ.

### Вопросы на соответствие:

#### 1. Установите соответствие характеристик власти с их видами

1)	Основана на харизме – силе личных качеств и способностей лидера	1	экспертная власть
2)	Подчинённый принимает на веру профессионализм менеджера, его опыт и знания	2	власть, основанная на вознаграждении
3)	Применение данной формы власти возможно, если руководитель обладает достаточными ресурсами	3	эталонная власть

#### 2. Установите соответствие стратегий поведения в конфликте

1)	Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения. Обе стороны готовы избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения	1	сотрудничество
2)	Характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений	2	компромисс
3)	Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна — каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения вроде бы сохранены!	3	избегание

#### 3. Установите соответствие между понятием и определением

1)	Деловое общение - это	1	средство взаимосвязи между людьми в целях достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие,
----	-----------------------	---	---

			либо противоположные интересы
2)	Переговоры - это	2	форма управленческой деятельности, во время которой происходит обмен информацией между подчиненными и руководителями, принимаются управленческие решения
3)	Совещание - это	3	процесс взаимодействия людей путем обмена деловой информацией

**4. Установите соответствие между фазами процесса принятия управленческих решений и их содержанием**

1)	Фаза подготовки	1	доведение заданий до исполнителей, формирование и исполнение организационного плана и организация контроля
2)	Фаза принятия	2	уяснение проблемы, анализ исходной ситуации, постановка задачи, разработка вариантов решения
3)	Фаза организации выполнения	3	анализ предлагаемых вариантов, выбор оптимального варианта

**5. Установите соответствие между группами потребностей, формами их проявления и средствами удовлетворения**

1)	Физиологические потребности	1	быть необходимым другим людям, быть «включенным в коллектив»
2)	Потребности в безопасности	2	восприятие человека как неповторимой и одновременно сложной личности
3)	Социальные потребности	3	самоуважение, уверенность в себе, стремление к власти
4)	Потребности в уважении	4	защита от физических опасностей, пожаров, несчастных случаев
5)	Потребности в самовыражении	5	потребность в пище, одежде, укрытии

**6. Установите соответствие между стилями управления и присущими им характеристиками**

1)	Авторитарный	1	эгоистичный
2)	Демократический	2	добросердечный
3)	Либеральный	3	агрессивный

**7. Установите соответствие между способами восприятия рекламы и классификацией рекламы**

1)	Зрительная	1	телереклама
----	------------	---	-------------

2)	Слуховая	2	ароматизированная листовка
3)	Зрительно-обонятельная	3	реклама по радио
4)	Зрительно-слуховая	4	витрина

### **Вопросы на установление последовательности:**

#### **1. Установите последовательность потребностей согласно иерархии по А.Маслоу**

- 1) Потребность в защищенности
- 2) Физиологические потребности
- 3) Потребность в принадлежности
- 4) Потребность в самовыражении
- 5) Потребность в уважении

#### **2. Установите последовательность этапов стратегического планирования организации (М.Мескон)**

- 1) Оценка и анализ сильных и слабых сторон (внутренней среды)
- 2) Формулировка целей
- 3) Анализ и оценка стратегии
- 4) Определение миссии
- 5) Изучение стратегических альтернатив
- 6) Выбор стратегии
- 7) Реализация стратегии
- 8) Оценка и анализ внешней среды

#### **3. Установите последовательность этапов организации и проведения делового совещания**

- 1) Проведение
- 2) Подведение итогов
- 3) Контроль
- 4) Подготовка

#### **4. Установите последовательность осуществления функций управления**

- 1) Контроль
- 2) Мотивация
- 3) Планирование
- 4) Организация

#### **5. Установите последовательность этапов рекламной кампании**

- 1) Постановка задач рекламной кампании
- 2) Определение направления, темы, бюджета
- 3) Создание и испытание
- 4) Описание целевой аудитории
- 5) Планирование рекламных мероприятий, средств и каналов распространения
- 6) Осуществление рекламной кампании, контроль и оценка эффективности

**6. Установите последовательность этапов маркетинговых исследований**

- 1) Определение объектов исследования
- 2) Разработка плана исследования
- 3) Анализ информации данных
- 4) Представление результатов
- 5) Сбор данных
- 6) Определение проблемы и целей исследования

**7. Установите последовательность этапов процесса контроля**

- 1) Определение стандартов
- 2) Сравнение показателей с установленными стандартами, определение степени отклонений
- 3) Измерение фактически достигнутых результатов

**Тема 2. Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса**

**Закрытая форма (выбор ответа):**

**1. Документ, свидетельствует о регистрации гражданина СНГ по месту пребывания**

- 1) паспорт
- 2) виза
- 3) миграционная карта
- 4) уведомление о прибытии

**2. Для лечения и реабилитации людей предназначены**

- 1) пансионаты
- 2) санатории
- 3) водолечебницы
- 4) дома отдыха

**3. Двойное бронирование это:**

- 1) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату
- 2) бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату
- 3) бронирование на одну фамилию два номера на разные даты
- 4) бронирование номера клиенту двумя разными турагентствами

**4. Туроператор - это организация, занимающаяся:**

- 1) реализацией туристических путевок
- 2) реализацией блоков мест в отелях, на курортах
- 3) продажей туров конечному потребителю
- 4) формированием туров, продвижением и их реализацией

**5. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета**

- 1) Студия
- 2) Люкс
- 3) Апартамент

- 4) Джуниор сюит

#### **6. Показатели, определяющие бронирование номера в отеле**

- 1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети)
- 2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек
- 3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда
- 4) название фирмы, номер комнаты, дата и время приезда

#### **7. Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения**

- 1) сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты;
- 2) категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих;
- 3) число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты;
- 4) категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты

#### **8. Единый расчетный час в гостинице**

- 1) 10:00 часов текущих суток по местному времени
- 2) 12:00 часов текущих суток по местному времени
- 3) 14:00 часов текущих суток по местному времени
- 4) 16:00 часов текущих суток по местному времени

#### **9. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем**

- 1) паспорта
- 2) уведомления о прибытии иностранного гражданина
- 3) заявки на бронирование мест
- 4) карты гостя

#### **10. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты**

- 1) трансфер
- 2) побудка к определенному времени
- 3) дополнительный комплект белья
- 4) услуги room-service

#### **11. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по**

- 1) уровню и качеству обслуживания
- 2) количеству предоставляемых услуг
- 3) сезонности
- 4) местоположению

#### **12. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB ( Room booked) означает**

- 1) количество номеров, отменяемых в последний момент
- 2) количество забронированных номеров
- 3) количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
- 4) среднестатистический размер допустимых перебронирований

### **13. Тип номера - apartment представляет собой**

- 1) самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов;  
тип номеров, имеющих помимо зоны проживания, зону, оборудованную кухонным
- 2) уголком, с набором посуды, электроплитой, чайником, как правило продаются без питания;
- 3) комната размером больше стандартной;
- 4) двухместный номер

### **14. В гостиничном бизнесе основными услугами является:**

- 1) все услуги, связанные с отдыхом клиента в конкретном отеле
- 2) за ранее забронированные услуги
- 3) предоставление размещения и питания
- 4) предоставление размещения и сервисных услуг

**15. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в Российской Федерации обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер?**

- 1) 2 звезды
- 2) 3 звезды
- 3) 4 звезды
- 4) 5 звезд

### **16 Качество и количество предоставляемых услуг определяется:**

- 1) системой all inclusive
- 2) звездностью
- 3) системы B&B
- 4) открытой системой

### **Открытая форма:**

1. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется туристский \_\_\_\_\_

2. Определенная сумма денежных средств потребителя /заказчика, внесенная на счет /в кассу организации-исполнителя, которая гарантирует последующую оплату предоставленных услуг, называется \_\_\_\_\_

3. Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные алкогольные и безалкогольные напитки во время обеда и ужина, называется \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_ бронирование - это резервирование со специально регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что она гарантирует клиенту получение заказанного им номера в необходимое ему время.
5. Результатом взаимодействия между исполнителем и потребителем, по удовлетворению потребностей потребителя является \_\_\_\_\_.
6. Тип питания «\_\_\_\_\_» обозначается аббревиатурой FB.
7. На \_\_\_\_\_ завтрак предлагается следующий набор блюд: яичница с беконом, маринованный огурчик, свежий помидор, апельсиновый сок и кофе.
8. \_\_\_\_\_ – это специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию его государства.

9. Конференц-зал с соответствующим оборудованием обязательно должен быть в гостинице категории \_\_\_\_\_ звезд.
10. Услуги «Швейцара» предоставляются в гостинице, начиная с категории \_\_\_\_\_ звезды.
11. \_\_\_\_\_ отели - средства размещения, расположенные на курорте оздоровительного характера с использованием природных факторов.
12. Статус номера по виду из окна – «\_\_\_\_\_» обозначается аббревиатурой SV.
13. Перевозка туристов от места прибытия (от вокзала, порта, аэропорта) до отеля, гостиницы, коттеджа это \_\_\_\_\_.

### **Вопросы на соответствие:**

**1. Установите соответствие между категорией номера и требованиями к нему согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»**

1)	"апартамент"	1	номер в средстве размещения площадью не менее 75 м <sup>2</sup> , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
2)	"сюит"	2	номер в средстве размещения площадью не менее 40 м <sup>2</sup> , состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком
3)	"джуниор сюит"	3	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек
4)	вторая категория	4	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м <sup>2</sup> , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета

**2. Установите соответствие между группами (стейкхолдерами), окружающими туристскую фирму и видами, которые входят в эти группы**

1)	Финансовые круги	1	негосударственные формирования, союзы и ассоциации потребителей, а также население, не выступающее в качестве какой-либо организованной силы, например, жители курортной зоны
2)	Средства массовой информации	2	персонал фирмы
3)	Общественность	3	пресса, радио, телевидение, Интернет-среда
4)	Внутренние стейкхолдеры	4	банки, инвестиционные фонды, финансовые, страховые компании, частные инвесторы

### 3. Установите соответствие понятий и определений

1)	Объекты культурного наследия федерального значения	1	объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры муниципального образования
2)	Объекты культурного наследия регионального значения	2	объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры Российской Федерации, а также объекты археологического наследия
3)	Объекты культурного наследия местного значения	3	объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры субъекта Российской Федерации

### 4. Установите соответствие понятий и определений

1)	Лечебно-оздоровительные местности и курорты	1	уникальные, невозполнимые, ценные в экологическом, научном, культурном и эстетическом отношении природные комплексы, а также объекты естественного и искусственного происхождения
2)	Памятники природы	2	территории (акватории), имеющие особое значение для сохранения или восстановления природных комплексов и их компонентов и поддержания экологического баланса
3)	Дендрологические парки и ботанические сады	3	территории (акватории), пригодные для организации лечения и профилактики заболеваний, а также отдыха населения и обладающие природными лечебными ресурсами
4)	Государственные природные заказники	4	природоохранные учреждения, в задачи которых входит создание специальных коллекций растений в целях сохранения разнообразия и обогащения растительного мира, а также осуществление научной, учебной и просветительской деятельности

### 5. Установите соответствие между договором о квоте мест с туроператором и ценой на гостиничные номера для туроператора

1)	Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80%	1	туроператор старается договориться с владельцем гостиницы о максимально возможном снижении цен на размещение в отеле
2)	Договором о квоте мест без гарантии заполнения	2	при таком варианте взаимоотношений действуют обычные тарифы на гостиничные номера (разовые заявки на условиях стандартной комиссии)
3)	Договором о твердой закупке мест с полной оплатой	3	расчет за номера идет по обычным тарифам
4)	Договором о текущем	4	цены на места (номера) будут ниже, чем обычные

бронировании	тарифы
--------------	--------

#### 6. Установите соответствие между классом турпродукта и требованиями к ним

1)	Класс люкс	1	размещение в гостиницах категории 4 - 5 , перелет первым или бизнес-классом, хорошая кухня, индивидуальный трансфер
2)	Первый класс	2	размещение в гостиницах категории 5 звезд , или роскошных внекатегорийных отелях, перелет первым классом, индивидуальный трансфер на автомобилях класса люкс
3)	Туристский класс	3	размещение в гостиницах категории 1-2 , перелет чартерным рейсом, трансфер на общественном транспорте
4)	Экономический класс	4	размещение в гостиницах категории 2 - 3 , перелет экономклассом, групповой трансфер

#### 7. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

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

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

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

## 9. Установите соответствие между типом завтрака и его определением

1)	Американский	1	Тип завтрака, при котором гость делает заказ по меню
2)	Английский	2	Тип завтрака, являющийся самым скромным, при котором гостю порционно подаются булочка, масло, джем и горячий напиток
3)	Континентальный	3	Тип завтрака, при котором гостю порционно подаются сок, яичница, тосты, сливочное масло, фруктовый джем и горячий напиток
4)	А ля карт	4	Тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляется омлет (иное горячее блюдо), кекс или булочка, масло, нарезка и горячий напиток

## 10. Сопоставьте наименование религиозной/национальной группы туристов и требование к организации питания данной группы:

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

## 11. Расставьте действия в порядке их производства при расчете с покупателями:

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

## Вопросы на установление последовательности:

### 1. Установите последовательность порядка обслуживания гостей

- 1) Прием и размещение
- 2) Бронирование
- 3) Регистрация по прибытии
- 4) Оплата номера и дополнительных услуг
- 5) Выписка гостя

### 2. Установите последовательность заселения гостей через агентство, гости впервые в отеле

- 1) Просит гостя заполнить форму и подписать
- 2) Администратор приветствует гостей
- 3) Спрашивает паспорт и ваучер, находит имя в списке
- 4) Подтверждает детали бронирования

### 3. Установите последовательность в порядке повышения качества предоставления услуг в зависимости от класса турпродукта

- 1) Туристский класс

- 2) Экономический класс
- 3) Первый класс
- 4) Класс люкс

**4. Установите последовательность в порядке убывания стоимости туров в зависимости от их класса**

- 1) Туристский класс
- 2) Экономический класс
- 3) Первый класс
- 4) Класс люкс

**5. Установите последовательность этапов бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения**

- 1) Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо;
- 2) Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования;
- 3) Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования;
- 4) Уточнить тариф/питание;
- 5) Получить аванс / полную оплату от потребителя;
- 6) Проверить наличие свободных номеров на нужные даты;

**6. Установите последовательность формирования взаимоотношений между турфирмой и гостиничным предприятием**

- 1) Технологические операции по бронированию
- 2) Изучения рынка услуг
- 3) Определение субъектов взаимоотношений
- 4) Проведение взаиморасчетов в рамках соглашения
- 5) Заключение соглашений о сотрудничестве
- 6) Периодический контроль и анализ совместной деятельности туристической гостиница экономический

**7. Установите последовательность уборки номера**

- 1) Сан.узел
- 2) Комната
- 3) Коридор

**8. Установите в какой последовательности начинается уборка комнаты**

- 1) Открываются окна
- 2) Замена постельного белья
- 3) Вытирание пыли

**9. Установите последовательность сервировки стола?**

- 1) скатерть
- 2) тарелки
- 3) приборы
- 4) салфетки

**Критерии оценки:**

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

Максимальное количество баллов за выполнение данного задания – 10 баллов.

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 3

**Структура оценки за тестовое задание**

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол- во вопро- сов	Количество баллов				
			Вопро- с на выбор ответа	Открыт- ая форма вопроса	Вопрос на соответст- вие	Вопрос на установл- ение послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	8	0,2	0,4	0,6	0,8	2
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Оборудование, материалы, инструменты	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>					<b>5</b>
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>						
1	Менеджмент, маркетинг	10	0,4	0,6	0,6	0,4	2
2	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	0,1	0,2	1,5	1,2	3
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>					<b>5</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>40</b>					<b>10</b>

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ «ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА»

Время, отведенное на выполнение задания – 40 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение данного задания – 10 баллов.

Переведите текст, содержание которого включает профессиональную лексику, с английского языка на русский и ответьте 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.*)

Сохраните документ (файл) на рабочем столе под именем «Перевод участника №\_\_».

Оценивается точность и полнота представления информации, грамматическая и орфографическая корректность.

### Текст для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (английский язык)

#### Hotel services

Large hotels usually offer their guests different kinds of services. At the laundry they can have their things washed and pressed. At the dry cleaner's they can clean their clothes. At the shoes repair shop they can have their shoes mended and polished.

Hotel restaurants have a Room Service department for the guests. Room service is the service of food or beverages in guests' rooms. The Room Service department works together with the kitchen of the restaurant. Hotels are often judged by the standard of the room service they provide. Five-star hotels provide room service for at least 18 hours of the day, but more often they provide 24-hour service, and that service must at all times be friendly, quick and efficient.

The dishes available for service in rooms are listed on a special room service menu.

The guests can order:

- Breakfast from 6 am to 11 am

- All day dining from 11 am to 11pm
- A la carte dishes from 7 pm to 10 pm
- Night owl menu from 11 pm to 6 am

Most orders to Room Service are given by telephone. The waiters from the Room Service bring the dishes that were ordered by the guests on trays and trolleys. They usually knock on the door three times and say loudly, «Room Service». When the door is opened the waiter enters the room and greets the guest. The guest tells where to place the tray or trolley. The waiters usually explain what they have brought, ask to sign the bill, and tell the guest to put trays or trolleys outside their rooms in the passage after they have finished their meals.

1. Do large hotels offer their guests different kinds of services?
2. Where can the guests have their things washed and pressed?
3. Where can the guests clean their clothes?
4. What is Room Service?
5. When can the guests order breakfast?

**Текст для специальности 43.02.10 Туризм  
(английский язык)**

**Places to stay**

You can get information about places to stay and accommodation from the BTA. Many guidebooks have advice on this too. It's wise to book accommodation in London before you come, especially at busy times like the summer.

Hotels are much the same in all countries. They are the places to go if you are looking for comfort and extra services, though of course they're the most expensive kind of accommodation. They often have more facilities for food than other places to stay, offering main meal and also snacks and room service.

Motels are hotels especially for drivers. Often they're near motorways or main roads, and there's always lots of parking space.

Guesthouses are usually smaller and cheaper than hotels and are often pleasant and friendly. Apart from the bedrooms, there will be a dining room for meals and a living room that guests can use.

A popular place to stay is "B&B" — a private house or farm which takes a few guests. They are actually like guesthouses, but they're smaller and may give you the opportunity to meet some British people at home.

Inns are pubs with accommodation and meals, though these may be more like pub food than restaurant meals. Many inns are interesting old buildings which have been used for centuries by travellers, and they're often cheaper than hotels.

- 1) What places can we stay at when in Britain?
- 2) Are there any similar places to stay in your country?
- 3) Which accommodation would you choose for yourself if you happened to be in Britain?
- 4) Why have you chosen this particular place to stay? Give your reasons.
- 5) What can you tell about inns?

### **Критерии оценки:**

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

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

- 1 задача - перевод текста - 5 баллов;
- 2 задача – ответы на вопросы по тексту – 5 баллов.

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

Таблица 4

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»  
(ответы на вопросы)

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

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

5 баллов – участник полностью понимает основное содержание текста и вопросов, правильно использует специальную терминологию при ответе на вопросы, в ответах на вопросы отсутствуют фактические, лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности);

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

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

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

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

0 баллов - участник понимает менее 50% текста, не может выделить отдельные факты из текста, не может догадаться о значении незнакомых слов по контексту, выполнить

поставленную задачу не может, в ответах на вопросы допущены 5 и более ошибок (фактические/ лексические/ грамматические/ стилистические).

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

6.10. Оценивание выполнения конкурсных заданий II 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: предусмотрены по заданию инвариантной части II уровня (Задача 1).

Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию.

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

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

6.12. 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.

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

Оценивание выполнения данного задания осуществляется следующим образом:

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

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КОЛЛЕКТИВА»

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

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 внесен в таблицу приведенную ниже.

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

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Турфирма находится в Железнодорожном районе г. Новосибирска. Имеет один офис, площадью 120 кв.м. в Новосибирске, представительство в г. Москва (офис площадью 65 кв.м.) Туристское предприятие представляет собой туроператорскую компанию, специализирующуюся на организации туров по Сибири. В собственности компании имеется 2 пассажирских автобуса вместимостью по 40 человек, 3 автобуса вместимостью 19 человек. На условиях договора аренды используется иной пассажирский транспорт для перевозки групп и индивидуальных клиентов. В высокий сезон (июль-август, февраль-март) обслуживается 700-900 чел в неделю, средний сезон (июнь, сентябрь, декабрь-январь) обслуживается 500-700 чел в неделю. В низкий сезон обслуживается 150-300 чел в неделю.</p> <p>Компания осуществляет продажи в своем офисе, представительстве, а также сторонними агентствами на условиях агентского договора. Причем объем реализуемых услуг в основном офисе и представительстве составляет 60 %, 40 %</p>	<p>Гостиничное предприятие представляем собой гостиницу категории 3*, расположенную в центральном районе Сочи, номерной, фонд которой составляет 43 номера:</p> <p>5 двухкомнатных номеров категории LUX</p> <p>10 стандартных DBL</p> <p>20 стандартных Twin</p> <p>8 стандартных SINGL</p> <p>Есть ресторан, который работает в режиме с 7.30 до 10.00 – завтраки «шведский стол» для проживающих гостей;</p> <p>с 12.00 до 23.00 – заказы по меню, как для проживающих гостей, так и для гостей «с улицы».</p> <p>Есть возможность организовывать банкеты в общем зале (зал на 80 посадочных мест).</p> <p>Охраняемая автостоянка на 20 авто мест. Автомобиль с водителем для трансферов.</p> <p>Открытая площадка для барбекю.</p> <p>Средняя годовая загрузка гостиницы – 65%</p> <p>Объем оказываемых услуг (по сезонам:</p>

<p>объема услуг реализуют агентства.</p> <p>Кроме того, в разрезе сегментов рынка от общего количества реализуемых услуг 30% приходится на сегмент B2C 50% B2B и 20% B2G .</p> <p>Программы реализуемых туров:</p> <p>Автобусные туры: «Золотое кольцо Сибири» 6 дней/5 ночей</p> <p>«Туры на горнолыжный курорт Шерегеш» 7 дней/6 ночей</p> <p>«Горный Алтай» 7 дней</p> <p>«Исторические вехи Сибири» тур для школьников</p> <p>Экскурсионные туры по городам Сибири продолжительностью 2-4 дня</p>	<p>низкий/высокий (июнь-сентябрь)</p> <p>Банкеты – от 1 до 3 в неделю/5-8.</p> <p>Кейтеринг 2-3 раза в неделю/4-6</p> <p>Индивидуальное экскурсионное обслуживание (Сочи, Абхазия) 30-40 клиентов в неделю/60-80</p> <p>Аренда двух десятиместных и одного 6 местного катера, находящегося в собственности отеля от 1-2 раз в неделю/6-7</p> <p>Отель осуществляет продажи самостоятельно, а также посредством сторонних сервисов бронирования. Причем объем реализуемых услуг отелем составляет 40 %, 60 % объема услуг реализуют сервисы бронирования.</p> <p>Кроме того, в разрезе сегментов рынка от общего количества реализуемых услуг 60% приходится на сегмент B2C 20% B2B и 20% B2G .</p>
---	--

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

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

### Проект графика сменности персонала гостиничного предприятия

№ п/п	Наименование должностной позиции	Кол-во должностны х позиций	График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели														
			понедельник		вторник		среда		четверг		пятница		суббота		воскресенье		
1	Генеральный директор	1*	10.00 - 19.00	8	10.00 - 19.00	8	10.00 - 19.00	8	10.00 - 19.00	8	10.00 - 19.00	8					
2	Главный бухгалтер	1*	9.30 - 20.00	10	10.00 - 19.00	8	10.00 - 19.00	8	10.00 - 19.00	8	9.30 - 17.00	6,5					
3	Менеджер по закупкам (кладовщик)	1			9.30 - 20.00	10	9.30 - 19.00	10	9.30 - 19.00	10	9.30 - 19.00	10	10.00-17.00	6			
4	Менеджер по управлению номеров и продажам	1*			10-16	7	8 - 14.00	5	10-18	8	10-18	8	16-23	6	10-14	4	
5	Администратор гостиницы	4****	9.00 – 9.00	12 + 12							9.00 – 9.00						
6	Шеф –повар	1							7.00 – 22.30		14.00-22.00	9	14.00-22.00	9	14.00-22.00	9	
7	Повар	3****	7.00-15.00	7	7.00-15.00	7	7.00-15.00	7	7.00-15.00	7	7.00-17.00	7	7.00-14.00	6			

			14.00 - 23.00	8			14.00 -23.00	8			14.00 -23.00	8	14. 00 - 23. 00	8	14. 00 - 23. 00	8	
					14.00 -23.00	8			14.00 -23.00	8			14. 00 - 23. 00	8	7.0 0- 10. 00	4	
8	Горничная – уборщица	2	8.00 - 14.30	6	8.00 - 14.30	6	8.00 - 14.30	6	8.00 - 14.30	6	8.00 - 14.30	6	8.0 0 - 14. 30	6			
			10.00 - 18	7	10.00 -18	7	10.00 -18	7	10.00 -18	7			10. 00 - 16. 00	6	10. 00 - 16. 00	6	
9	Рабочий по кухне	1	10.00 - 19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8					
10	Водитель	1**															
11	Стюард	1	18.00 – 23.30	5			18.00 – 23.30	5			16 - 23.30	8	16 - 23. 30	8	16 - 23. 30	8	
12	Администратор ресторана	1**	7.30 - 10.30	4			16.00 -21.00		7.30 - 10.30	4	14.00- 24.00	9	14. 00- 24.	9	14. 00- 24.	9	

													00		00		
13	Официанты	3	7.30 - 11.30	5	7.30 - 11.30	5	7.30 - 11.30	5	7.30 - 11.30	5	7.30 - 11.30 И 10.00 – 20.00	5	7.30 - 11.30 И 16.00 – 20.00	5			
			12.00 – 23.00	10			12.00 – 23.00	10			12.00 – 23.00	10			12.00 – 23.00	10	
					12.00 – 23.00	10			12.00 – 23.00	10			12.00 – 23.00	10	7.30 - 11.30	5	
		***	Дополнительные официанты														
14	Охранник	4****	9.00 – 9.00	12+							9.00 – 9.00	12+					

				12								12					
15	Бармен-кассир	2****	12.00 - 23.00	10	12.00 -23.00						12.00 -23.00		12. 00 - 23. 00				
							12.00 -23.00		12.00 -23.00						12. 00 - 23. 00		

\* в целом на условиях ненормированного рабочего дня

\*\* рабочее время определяется по индивидуальному графику, согласованному с графиком поездок и банкетов

\*\*\* на условиях почасовой оплаты неполный рабочий день

\*\*\*\* график сменный

Проект графика сменности персонала туристского предприятия

№ №	Наименование должностной позиции	Кол-во должностн ых позиций	График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели														
			понедельник		вторник		среда		четверг		пятница		суббота		воскресенье		
1	Генеральный директор	1*	10.00 - 19.00	8	10.0 0 - 19.0 0	8	10.00 -19.00	8	10.0 0 - 19.0 0	8	10.00 -19.00	8					
2	Главный бухгалтер	1*	9.30 - 20.00	10	10.0 0 - 19.0 0	8	10.00 -19.00	8	10.0 0 - 19.0 0	8	9.30 - 17.00	6,5					
3	Бухгалтер-кассир	1			9.30 - 20.0 0	10	9.30 - 19.00	10	9.30 - 19.0 0	10	9.30 - 19.00	10	10.00- 17.00	6			
4	Техник-уборщик	1		8		8		8		8		8		8			
5	Менеджер операторского отдела	1*	10.00 - 19.00	8	10.0 0 - 19.0	8	10.00 -19.00	8	10.0 0 - 19.0	8	10.00 -19.00	8					

					0				0								
6	Менеджер по продажам	1*		8		8		8		8		8		8			
7	Операторы по продажам	4			11.3 0 – 20.0 0	8	11.30 – 20.00	8	9.30 – 18.0 0	8	11.30 – 20.00	8	11.30 – 20.00	8			
			9.30 – 18.00	8	11.3 0 – 20.0 0	8	11.30 – 20.00	8	9.30 – 18.0 0	8	11.30 – 20.00	8					
			11.30 – 20.00	8			11.30 – 20.00	8	11.3 0 – 20.0 0	8	11.30 – 20.00	8	9.30 – 18.00	8			
			9.30 – 18.00	8	9.30 – 18.0 0	8	9.30 – 18.00	8			9.30 – 18.00	8	9.30 – 18.00	8			
8	Менеджер транспортного	1*	10.00 -	8	10.0	8	10.00	8	10.0	8	10.00	8					

	отдела		19.00		0 - 19.0 0		-19.00		0 - 19.0 0		-19.00						
9	Водители	6**															
10	Гиды – сопровождающ ие	1**															
11	Курьеры	1***															

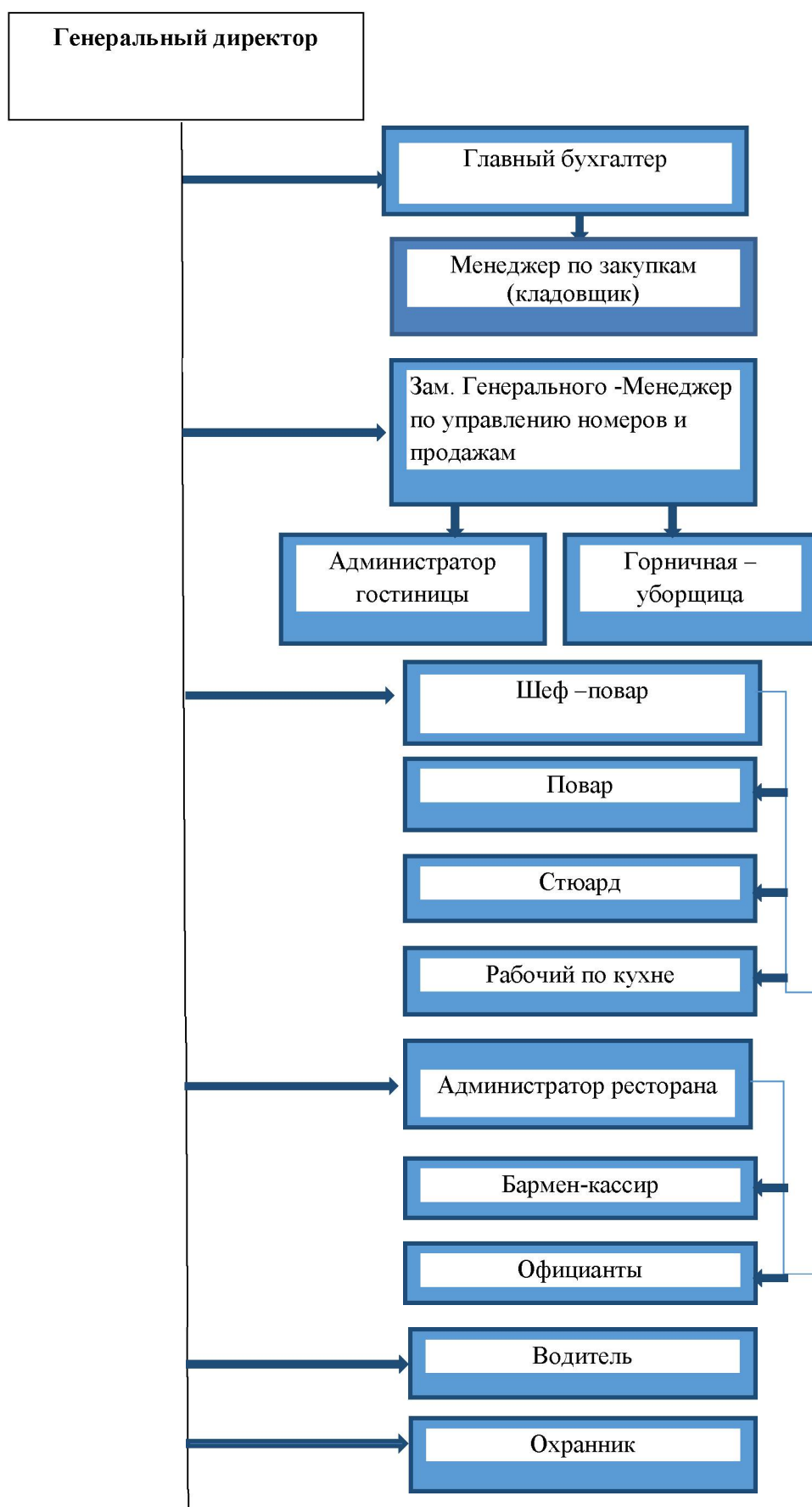
\* в целом на условиях ненормированного рабочего дня

\*\* рабочее время определяется по индивидуальному графику, согласованному с графиком поездок

\*\*\* на условиях почасовой оплаты неполный рабочий день

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

**Пример оформления организационной структуры гостиничного предприятия**



# Критерии оценки:

№ п/п	<b>43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ</b>	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.
	<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	
2.	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p> <p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p>
3.	<p>ОП.02. Организация туристкой индустрии</p> <p>МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения</p> <p>МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства</p>	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности</p> <p>ОП.03. Экономика организации</p> <p>МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p> <p>МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>
	<b>ЗАДАНИЕ № 3 «Задание по организации работы коллектива»</b>	
		<b>Максимальный балл – 10 баллов</b>
	<b>Задача 3.1.</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, требующихся для обеспечения деятельности предприятия	1
	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовывать запланированный объем продаж	1
	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически нецелесообразными для предприятия	1
	Соответствие продолжительности смен КЗоТ РФ	1

	Учет длительности обеденных перерывов	1
	<b>ЗАДАЧА 3.2.</b> Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам»	Максимальный балл – 5 баллов
	<b>Критерии оценки:</b>	
	Правильный выбор 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 «Microsoft Word» с применением опции форматирования: Создание организационной диаграммы	0,4
	Наличие заголовка документа	0,2
	Документ оформлен в едином стиле	0,2
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ**  
**(инвариантная часть)**  
**«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»**

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

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

Требования к оформлению документа:

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

**Пример конфликтной ситуации**

*Представитель группы отдыхающих в отеле 4\* обратился с жалобой к сотруднику Службы приема и размещения отеля. Суть жалобы:*

**А:** Мы приехали в ваш отель отдохнуть на неделю в тишине и комфорте. Нас беспокоит, что полотенца нам поменяли только сегодня, на 3 день отдыха. Чтобы попасть в ресторан мы должны одеваться, идти по улице и вновь раздеваться в ресторане, вместо того, чтобы пройти из отеля и попасть сразу в ресторан. Мы считаем, что ваш отель не соответствует заявленному уровню комфорта, нам здесь не уютно и мы бы хотели расторгнуть договор и завтра утром покинуть отель.

**Г:** Дело в том, что у нас сейчас низкий сезон в отеле, гостей мало и мы решили провести ремонт помещения, которое ведет в ресторан. Это мы делаем в интересах улучшения качества услуг отеля.

По решению руководства в этом месяце мы меняем белье в номерах 1 раз в 3 дня в связи с периодом отпусков наших сотрудников. Решение утверждено приказом генерального директора, с Вашего согласия я могу с ним ознакомить. Таким образом, Вы должны понимать, что мы ничего не нарушаем.

**А:** Это полное безобразие, я не собираюсь ни с чем знакомиться. Пригласите руководителя!

**Г:** Руководителя сейчас нет на месте.

**А:** Прошу сделать нам расчет в течение часа и вернуть деньги за неиспользованные дни.

**Г:** Мы не имеем права вернуть деньги, так как вами оплачены номера на неделю, мы же вас не заставляли принимать решение об отдыхе в нашем отеле.

**А:** В таком случае, я требую вернуть всю сумму, ранее уплаченную за проживание в течение 7 дней!

**Г:** Только, что позвонил директор, узнав о нашей ситуации и сообщил, что мы не можем вам сделать перерасчет, так как Вы бронировали и оплачивали отель в турагентстве «Три кита». Вам необходимо обращаться к своему продавцу!

**А:** Мне ясно, что мы ничего от Вас не добьемся, предупреждаю, что завтра утром мы выезжаем, будем обращаться в суд.

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

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия. Оформите ответ в электронном виде в программе MS Word.

— В планах предложенных мероприятий должны быть указаны следующие пункты.

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

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

## Критерии оценки:

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.
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>	
3.	<p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>
4.	<p>ОП.01. Психология делового общения</p> <p>ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>ПМ04. Управление функциональным подразделением организации</p>	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ПМ03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>
	<b>Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»</b>	
		<b>Максимальный балл – 35 баллов</b>
	<b>Задача 1.</b> Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.	
	Критерии оценки:	
	<p>Полнота выявленных ошибок:</p> <p>-перечислены все ошибки</p> <p>- за каждую невыявленную ошибку снимается один балл</p>	10
	<p><b>Задача 2.</b> Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.</p>	Максимальный балл - 25 балла
	Критерии оценки:	
	Указана подходящая форма проведения мероприятия	3
	Отражены теоретические основы конфликта	5
	Проработаны общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации	5

	Даны рекомендации по правилам поведения с разными типами «трудных гостей»	4
	Приведены алгоритмы работы с конфликтными ситуациями ( типовые модели)	5
	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1
	Грамотно изложено содержание мероприятия	1

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ  
(вариативная часть)  
«Бронирование гостиничных услуг. Разработка плана выполнения  
требований VIP гостя»**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

Инструкция:

Прочитайте внимательно задание, и выполняя должностные обязанности менеджера службы приема и размещения гостиницы, заполните план организации выполнения требований VIP гостя. Сделайте гиперссылками на страницы источники.

**Задание:**

В отель обратилась компания-организатор концертов с целью забронировать проживание Shakira на дату ее выступления в г. Томске. Организатор представил бытовой райдер певицы, в котором представлены требования к средству размещения. Ознакомьтесь с фрагментом бытового райдера и напротив каждого пункта укажите, каким образом будет удовлетворено требование (какие действия будет выполнять та или иная служба гостиничного предприятия). При необходимости закупки следует указать наименование приобретаемого товара в таблице. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет укажите, название торгового предприятия, закупочную цену товара. Сделайте гиперссылки на страницы сайтов подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в гостиничном номере следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Ниже приведен райдер артиста и описание номера высшей категории.

Оборудование номера:

- DVD-проигрыватель
- Телевизор с плазменным или ЖК-экраном
- Спутниковое телевидение
- Новостная кабельная сеть
- Будильник
- Станция для MP3-проигрывателя
- Кофемашина Ily для приготовления эспresso
- Ежедневно обновляемый ассортимент питьевой воды в бутылках
- Док-станция для iPod
- Мини-бар
- Пуховые одеяла и подушки
- Гипоаллергенное постельное белье (по запросу)
- Теплые махровые банные халаты и тапочки
- Фен
- Увеличительное зеркало для макияжа/бритья с подсветкой
- Продукция Hermes в главных люксах.

Ознакомиться с заданием.

Произвести звонок «Заказчику» для уточнения деталей заявки.  
 Заполнить форму бронирования.  
 Разработать план организации выполнения требований VIP гостя  
 Задание выполнить в любой офисной программе.  
 Ресурсы для выполнения задания:

1. Сеть Интернет
2. Пример оформления

#### План организации выполнения требований VIP гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный

#### Пример оформления задания

##### План организации выполнения требований VIP гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный
Наличие 5 банных полотенец розового цвета	Купить у поставщика. Магазин Велнесс Спа <a href="http://wellnesspa.ru/optovyy-internet-magazin-dlya-spa-salono/912733806">http://wellnesspa.ru/optovyy-internet-magazin-dlya-spa-salono/912733806</a>	Менеджер по закупкам, менеджер хозяйственной службы
Док-станция для iPod	Есть в комплектации номера	
Крем для лица Dior Hydra Life, предупреждающий старение кожи	Купить в магазине косметики Иль Дэ Ботэ. <a href="http://iledebeaute.ru/shop/brands/dior/skin-care/face/hydra_life_uvlazhnyayuschiy_krem%2C_preduprezhdayuschiy_stareniye_kozhi;14te/">http://iledebeaute.ru/shop/brands/dior/skin-care/face/hydra_life_uvlazhnyayuschiy_krem%2C_preduprezhdayuschiy_stareniye_kozhi;14te/</a>	Менеджер по закупкам.
Влажность воздуха в номере должна быть 60%	Установить нужное положение регулятора кондиционера перед заездом	Супервайзер хозяйственной службы, горничная
5 бутылок гранатового сока	Доставить сок из ресторана гостиницы	Администратор ресторана, официант room service

#### Форма бронирования

ФИО гостей	
Контактная информация	
Категория номера	
Дата и время заезда	
Дата и время выезда	
Завтрак	
Трансфер	
Дополнительная условия	
Форма оплаты	

Стоимость	
Номер брони	

### Критерии оценки:

№ 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	4.3.1. Бронирование гостиничных услуг. 4.3.2. Прием, размещение и выписка гостей. 4.3.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Уровень квалификации: 5
3	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании. 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.	
Задание: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»		
	Задача: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону	Максимальный балл – 15 баллов
Критерии оценки:		
	Соблюдение временного интервала ответа на звонок.	1

	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1
	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)	3
	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	1
	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов - паразитов	1
	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	2
	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
	Достижение цели коммуникации	3
	Задание: «Разработка плана выполнения требований VIP гостя»	Максимальный балл – 20 баллов
	Задача: Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя	Максимальный балл – 20 баллов
	Критерии оценки:	
	Учтены все требования райдера	7
	Предложенные действия по выполнению требований соответствующих функциональным обязанностям менеджеров подразделений	6
	Корректно учтена информация о комплектации гостиничного номера	2
	Предложенные действия по выполнению требований учитывают материальные ресурсы гостиницы	2
	Указаны поставщики закупаемых товаров	1
	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ  
(вариативная часть)  
«Разработка программы тура»**

43.02.10 Туризм

**Задание:**

В турфирму «Глобус» поступила заявка от туриста из Москвы с просьбой сформировать для его группы активных молодых людей из 18 человек экскурсионный тур в Шерегеш с перелетом из Москвы

Пожелания туристов:

- бюджет до 80 тыс рублей на человека (не включая перелет)
- трансферы включены
- тип питания НВ
- гостиница 4 звезды (Ольга)
- в тур включить экскурсии и спортивные активности
- период отдыха - первая декада июля

**Инструкция:**

Ознакомиться с заданием.

Произвести звонок «Заказчику» для уточнения деталей путешествия.

Разработать программу тура продолжительностью 6 дней на всесезонный курорт Шерегеш. Рассчитать комиссию турагентства.

Для удобства расчета итоговой стоимости тура использовать программу Microsoft Excel.

Источники информации для разработки тура:

1. Сайт ГК «Ольга»
2. Сайт авиакомпании
3. Сайты компаний предоставляющих услуги трансфера
4. Предложения туроператора (прилагаются, включают агентскую комиссию 15%)

№ п/п	Название программы/тура/ продолжительность	Краткое описание	Включено в стоимость	Сроки Место/ время начала	Стоимость (руб)
<b>Регулярные летние экскурсионные программы</b>					
1.	Обзорная экскурсия на вершину горы Зеленая «Каритшал» 2,5 часа	Пешеходная прогулка до места посадки на кресельный подъемник, подъем в горы, обзорная экскурсия по вершине горы, фотосессия, спуск на подъемнике.	Услуги гида-экскурсовода, кресельного подъемника.  Пикник в горах по предварительной заявке	<b>Еженедельно:</b>  <b>по субботам</b>  г.Зеленая  Кафе «Финиш»  9.00	<b>400</b> руб/чел
2.	Обзорная автобусная	В ходе экскурсии вы познакомитесь с	Транспортное обслуживание,	<b>Еженедельно:</b>	Детские группы от

	<p>экскурсия</p> <p><b>«Загадки Шории»</b></p> <p>по маршруту: п.Шерегеш-п.Усть-Кабырза- п.Шерегеш</p> <p>8 часов</p>	<p>историей освоения горношорской земли, перспективами развития края, узнаете о появлении названий гор и рек, услышите легенды Горной Шории. Посетите достопримечательности, узнаете о Шорских поселках по дороге в п.У-Кабырзу, посетите уникальный музей ГУЛага («Трехречье»)</p>	<p>услуги экскурсовода</p> <p>Входной билет в музей</p> <p>Пикник на природе</p>	<p><b>по пятницам</b></p> <p><i>Шерегеш,</i></p> <p><i>г.Зеленая,</i></p> <p><i>Ваш отель</i></p> <p><i>9.00</i></p>	<p>10 чел. - <b>1300</b></p> <p>Взрослые - <b>2500</b></p> <p>подростки во взрослой группе</p> <p>(до 14 лет) - <b>1900</b></p>
3.	<p>Рыболовный тур</p> <p><b>«Горные реки» + пляжный отдых</b></p> <p>п.Усть-Кабырза (реки Пызас, Мрас-Су, Кабырза)</p> <p>8 часов</p>	<p>Тур рассчитан на взрослых и детей. В программе: рыбалка, купание, отдых на природе, волейбол, дегустация деревенского молока и хлеба, пикник на природе</p>	<p>Транспортное обслуживание, услуги гида, рыболовный и спортивный инвентарь, пикник</p>	<p><b>Еженедельно:</b></p> <p><b>по пятницам</b></p> <p><i>Шерегеш,</i></p> <p><i>г.Зеленая,</i></p> <p><i>Ваш отель</i></p> <p><i>9.00</i></p>	<p>Детские группы - <b>1300</b></p> <p>Взрослые - <b>2500</b></p> <p>подростки - <b>1900</b></p>
4.	<p>Комбинированный тур</p> <p><b>«Таяжная река»</b></p> <p>Экскурсионная поездка до п. Усть-Кабырза + прогулка на моторной лодке</p> <p>8 часов</p>	<p>Прогулка в верховья священной реки Мрас-Су на Кордон «Карчит» (2-3 часа). Это незабываемое ощущение уединения с природой даст возможность прекрасно отдохнуть и развеяться вдали от городской суеты.</p> <p>Вас ждет пикник на природе</p>	<p>Транспортное обслуживание, аренда мот.лодки, услуги гида-экскурсовода, пикник, входной билет в Шорский нац. Парк</p>	<p><b>Еженедельно:</b></p> <p><b>по пятницам</b></p> <p><i>Шерегеш,</i></p> <p><i>г.Зеленая,</i></p> <p><i>Ваш отель</i></p> <p><i>9.00</i></p>	<p><b>3500</b> руб/чел</p>
5.	<p><b>«Каменные Верблюды»</b></p> <p>7 часов</p> <p>(Подъемник + пеший переход ≈ 8 км)</p>	<p>Увлекательная пешеходная прогулка по вершинам священных гор шорцев – Каритшал (Зеленая), мимо «Верблюдов» с фотосессией у «Креста».</p>	<p>Подъем-спуск, услуги гида-экскурсовода, легкий пикник</p> <p><b>Прим.</b> Местность болотистая, необходимы сапоги. Не</p>	<p><b>Еженедельно:</b></p> <p><b>по субботам</b></p> <p>г.Зеленая</p> <p>Кафе «Финиш»</p> <p>9.00</p>	<p>Детские группы <b>750</b></p> <p>Взрослые - <b>1500</b></p> <p>подростки во взрослой группе <b>950</b></p>

			рекомендуется посещение мест без инструктора в пасмурную погоду		
6.	<b>Этнотур «Тазгол»</b> (п.Усть – Анзас) Продолжительность 8 часов (протяженность маршрута 160 км)  Посещение экомuzeя под открытым небом «Тазгол»	Вы сможете, побродить по улицам настоящей шорской деревни, поймать рыбу, искупаться в чистой реке, покатиться на моторной лодке, получить настоящий сибирский загар!	Транспортное обслуживание, услуги экскурсовода. Входной билет в музей, обед.  Возможно посещение русской бани, рыбалка	<b>Еженедельно:</b> <b>по вторникам,</b> группа от 3 чел.  г.Зеленая, Ваш отель 9.00	Взрослые - <b>2500</b>  подростки во взрослой группе – <b>1900</b>
7.	Программа однодневного экскурсионного тура:  <b>«Озеро Телецкое»</b>  Продолжительность 14 часов  Протяженность маршрута 380 км.	Маршрут проходит по территориям Кемеровской области и республике Горный Алтай. Путешественники познакомятся с уникальным озером, побывают на водопадах, реке Лебедь.	Транспортное обслуживание, услуги гида, входные билеты на маршруте, экскурсия по озеру	<b>Еженедельно:</b> <b>по средам,</b> группа от 3 чел.  г.Зеленая, Ваш отель 7.30	Для групп (с чел.):  от 9 чел. – <b>3500</b> ; 5-9 чел.- <b>3950</b> ; 3-4 чел- <b>4900</b>
8.	Автоэкскурсия <b>"Золото Шории"</b> с посещением драги золотодобытчиков, пикником на природе и стрелковыми конкурсами	Маршрут пролегает через п. Шерегеш, Вас ждет остановка у таежного родника, знакомство с местной флорой и фауной, настоящей драгой золотодобытчиков...	Транспортное обслуживание, услуги гида-экскурсовода, пикник на природе, стрелковые конкурсы из оптической пневматики.	<b>Еженедельно:</b> <b>по четвергам,</b> группа от 4 чел.  г.Зеленая, Ваш отель 14.30 - 18.00	Детские группы - <b>950</b>  Взрослые - <b>1800</b>  подростки - <b>1200</b>
9.	Джипинг в Шерегеше <b>«Спасские Дворцы»</b>  100 км. 7-8 часов (Спасские дворцы сравнивают со Стоунхенджем и Египетскими пирамидами)	Тут можно обнаружить следы множества таежных зверей. Почувствовать настоящую энергетику и получить отличный заряд бодрости можно именно здесь!	Транспортное обслуживание (УАЗ, УАЗ «Буханка»), услуги гида-экскурсовода, пикник на природе.	<b>Еженедельно:</b> <b>воскресенье,</b> группа от 3 чел.  г.Зеленая, Ваш отель 8.30	Взрослые - <b>4200</b>  подростки - <b>3500</b>
<b>Экскурсионные программы по предварительным заявкам</b>					

10.	Автоэкскурсия на конный двор и мини-зоопарк <b>«Релакс»</b> 2-4 часа С возможностью покататься на лошадках. Сможете покормить животных и душой отдохнуть на природе	Увлекательная экскурсионная программа. Вы познакомитесь с лошадками, собачкой хаски другими питомцами зоопарка, отведаете воды из артезианской скважины..	Трансфер, услуги гида-экскурсовода, посещение мини-зоопарка, фотосессия.  По заявкам возможен пикник (мясо на мангале, овощи, чай)	По предварит. Заявкам, группа от 2 чел г.Зеленая, Ваш отель  18.00	Детские группы - <b>500</b>  Взрослые - <b>650</b>  подростки - <b>550</b>
11.	Джипинг в Шерегеше <b>«Займка охотника»</b>  36 км. 7-8 часов (посещение необыкновенно красивых мест окрестностей Шерегеша)	Вы увидите, множество мостов, водных и грязевых участков, получите массу драйва и адреналина. Вас ждет знакомство с охотниками-лайками))	Транспортное обслуживание (УАЗ), услуги гида-экскурсовода, посещение кедровой бани, пикник на природе	По предварит. Заявкам, группа от 2 чел.  г.Зеленая, Ваш отель  8.30	3 чел. на авто – <b>4 200</b> руб/чел.  2 чел. на авто – <b>4 900</b> руб/чел.
12.	Велотур <b>"Золото Шории"</b> с посещением драги золотодобытчиков 24 км. 7-8 часов <b>Внимание!</b> Вы также можете принять участие в туре с поездкой на автомобиле (без вело.)	На маршруте Вы увидите множество меняющихся лесных пейзажей, ощутите невероятные ароматы таёжных трав, познакомитесь с неизвестными таежными речушками...	Аренда велосипеда, услуги автомобиля сопровождения, гида, пикник; экскурсия на драгу, стрелковые конкурсы, игры	По предварит. Заявкам, группа от 4 чел.  г.Зеленая, Ваш отель  9.30 - 16.30	Детские группы - <b>1300</b>  Взрослые - <b>2500</b>  подростки - <b>1900</b>
13.	Велотур <b>"В гости к Буяну"</b> с посещением мини-зоопарка, знакомство с лошадками 16 км. 4 часа <b>Внимание!</b> Вы также можете принять участие в туре с поездкой на автомобиле (без вело.)	Протяжённость маршрута по равнинным с небольшими перепадами высот участкам асфальтированной дороги. Рекомендуем Вам взять с собой емкость с питьевой водой.	Аренда велосипеда, услуги автомобиля сопровождения, гида, пикник (чай и выпечка, посещение мини-зоопарка	По предварит. Заявкам, группа от 4 чел.  г.Зеленая, Ваш отель  17.00 - 21.00	Детские группы - <b>1100</b>  Взрослые - <b>1500</b>  подростки - <b>1300</b>
14.	Экскурсионная программа <b>«Древний этнос»</b>	Вы посетите уникальный музей этнографии и природы Горной Шории, сфотографируетесь у	Транспортное обслуживание, услуги экскурсовода, входные билеты	По предварит. Заявкам, группа от 4 чел.	Для групп (с чел.):  9-13 чел –

	<b>Шории»</b> Шерегеш -г.Таштагол- Шерегеш 3,5 часа	«Золотой Шории», которая является одним из чудес Кемеровской области...	в музей	г.Зеленая, Ваш отель 9.30	<b>800</b>  4-8 чел- <b>1200</b>
15.	Программа активного водного тура по крупнейшему притоку реки Мрас-Су - реке <b>Пызас</b> , Продолжительность 8 часов	Однодневная активная программа. В программе: автобусная доставка (≈ 60 км в одну сторону), сплав на катамаранах, пляжный отдых.	Услуги гида, аренда плавсредств, пикник на берегу реки, трансфер	По предварит. заявкам., группа от 5 чл.  г.Зеленая, Ваш отель 9.00	Взрослые - <b>2450</b>  подростки во взрослой группе <b>1250</b>
16.	Программа однодневного вертолетного тура: <b>«С высоты птичьего полета»</b> Продолжительность 9 часов	Увлекательное путешествие по маршруту: п. Шерегеш- аэропорт г. Таштагол(авто) -п. Усть-Анзас (вертолет МИ-8)-п.Шерегеш (авто). Вас ждут: увлекательные экскурсии, знакомство с бытом шорцев, отдых у реки...	Трансфер по всему маршруту, услуги гида, посещение музея, обед	По понедель!  По предварит. заявкам., группа от 5 чл.  г.Зеленая, Ваш отель 9.00	<b>5900</b> подростки (до 14 лет)  <b>7900</b> взрослые
17.	Программа однодневного экскурсионного тура: <b>«Золотое кольцо Шории»</b> Продолжительность 12 часов (рекомендуемый возраст от 14 лет)	Захватывающая экскурсионная программа по маршруту: п. Шерегеш- Кабырза(авто.)-Усть- Анзас (сплав на моторной лодке с посещением водопада «Сага», музея Тазгол)- п.Шерегеш (авто). Протяженность 180 км	Услуги гида, аренда плавсредств, обед.  Трансфер от/ до п. Шерегеш, билеты в музей, парк	По предварит. Заявкам, группа от 4 чел.  г.Зеленая, Ваш отель 8.00	Кол-во чел в лодке: <b>4 – 7500</b> <b>3 – 8900</b> <b>2 – 11900</b>
18.	Активные <b>программы и экскурсии</b> на квадроциклах продолжительностью от 1 часа	Море драйва и адреналина. Активное преодоление грязевых, водных и горных участков, фото на видовых площадках	Аренда квадроцикла, услуги инструктора, питание по заявке	По предварит. Заявкам	<b>1 500</b>

### Программа тура « (название тура)»

**Длительность:** \_\_\_\_ дней / \_\_\_\_ ночей

**Даты:**

День	Программа
1 день	
День 2	
День 3	
....	

### Критерии оценки:

№ 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: «Бронирование турпродукта по телефону»</b>		
	Задача: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону	Максимальный балл – 15

		баллов
	Критерии оценки:	
	Соблюдение регламентированного временного интервала для ответа на звонок	1
	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1
	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)	3
	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	1
	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов-паразитов	1
	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	2
	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
	Достижение цели коммуникации	3
	<b>Задание 2: «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»</b>	
	Задача: Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора	Максимальный балл – 20 баллов
	Критерии оценки:	
	Сделан оптимальный выбор трансфера	2
	Оптимально подобраны номера в отеле для отдыха туристов	1
	Учтен средний счет	1
	Учтена целевая аудитория	2
	Наличие удобных мест отправки на маршруты	1
	Учтено время и места питания	1
	Дана ссылка на официальные сайты	2
	Дано подробное обоснование выбора экскурсионных маршрутов	7
	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	2
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1