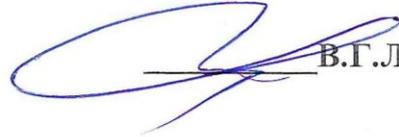


Областная олимпиада профессионального мастерства

Утверждаю
Директор ГБПОУ «ЮУГК»


В.Г.Лапин

**Фонд оценочных средств
Областной олимпиады профессионального мастерства
по укрупненной группе специальностей СПО
43.00.00 Сервис и туризм**

г. Челябинск, 2019

ФОС разработан:

Агеева И.С.	- преподаватель	ГБПОУ	«Южно-Уральский государственный колледж»
Фурсова Е. С.	- преподаватель	ГБПОУ	«Южно-Уральский государственный колледж»
Жидкова О. Ю.	- преподаватель	ГБПОУ	«Южно-Уральский государственный колледж»
Беляева Т. С.	- преподаватель	ГБПОУ	«Южно-Уральский государственный колледж»
Сахарова Е. С.	- преподаватель	ГБПОУ	«Южно-Уральский государственный колледж»
Бондаренко М. С.	- преподаватель	ГБПОУ	«Южно-Уральский государственный колледж»
Полканова О. В.	- преподаватель	ГБПОУ	«Южно-Уральский государственный колледж»
Крючкова Д.Ф.	- преподаватель	ГБПОУ	"Челябинский педагогический колледж №1", зам. директора ООО туристическое агентство "Тропикана"
Польковская Ю.Г.	- преподаватель	ГБПОУ	"Челябинский педагогический колледж №1"
Окс М.М.	- преподаватель	ГБПОУ	"Челябинский педагогический колледж №1»
Орлова И. Г.	- преподаватель	НОУ СПО	«Челябинский юридический колледж»
Ерманова Н. Г.	- преподаватель	НОУ СПО	«Челябинский юридический колледж»
Марциновская Э. О.	- преподаватель	НОУ СПО	«Челябинский юридический колледж»
Ильиных О. С.	– преподаватель	АННПОО	"Челябинский колледж

Комитент"

- Стругова О. В. - преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса им. М.Г. Ганиева»
- Корякова И. В. - преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса им. М.Г. Ганиева»
- Янаева И. А. - преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса им. М.Г. Ганиева»
- Шумкова А. В. - преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса им. М.Г. Ганиева»

Рассмотрен на **1. Заседание группы разработчиков ФОС по УГС 43.00.00 Сервис и туризм. Протокол №2 от 11.02.2019**

Рецензенты:

1.Тельминова Л.Б., специалист по учебно-методической работе ГБУ ДПО ЧИРПО

2.Немкова О.В., директор ООО» Премьера»

3.Бочкарева В.В., доцент кафедры «Туризма и социально-культурного сервиса» ФГАОУ ВО «ЮурГУ (НИУ)»

Содержание

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

Спецификация Фонда оценочных средств

1. Назначение Фонда оценочных средств

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

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

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

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

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

процедура определения победителей в дополнительных номинациях.

2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств

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

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

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

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

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

регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России Н.М. Золотаревой 27 февраля 2018 года;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2. Содержание и уровень сложности предлагаемых участникам заданий соответствуют федеральным государственным образовательным стандартам СПО, учитывают основные

положения соответствующих профессиональных стандартов, требования работодателей к специалистам среднего звена.

3.3. Задания 1 уровня состоят из тестового задания и практических задач.

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

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

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов по пяти тематическим направлениям, из них 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, по которой проводится Олимпиада.

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

Таблица 1

Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

№ п/п	Наименование темы вопросов	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	Оборудование, материалы, инструменты	4	1	1	1	1	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1

4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	ИТОГО:	20	5	5	5	5	5
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>						
1	Организация туристической индустрии, психология делового общения	10	2	3	3	2	2,5
2	Маркетинг, менеджмент	10	2	3	3	2	2,5
	ИТОГО:	20	4	6	6	4	5
	ИТОГО:	40	9	11	11	9	10

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

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

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

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

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

возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Требования к отбору текстов для перевода:

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

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

умений организации производственной деятельности подразделения;

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

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

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Практические задания разработаны в соответствии с объектами и видами профессиональной деятельности обучающихся по специальностям 43.02.11 Гостиничный сервис и 43.02.10 Туризм.

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

Задача 1 Запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. Суть задания – в соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения и типе питания, переездах по маршруту и трансфере.

Задача 2. Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники.

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

Практическое задание включает Бронирование номера по электронной почте. Ответ администратора на запрос о бронировании.

Порядок выполнения заданий.

Задача 1 В соответствии с заказом гостя участники осуществляют подбор номерного фонда и оформляют программу обслуживания гостя. Информация о гостинице должна осуществляться с актуального сайта гостиницы.

Задача 2. Подбор дополнительных услуг гостиницы или в городе в соответствии с заказом гостя.

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

4. Система оценивания выполнения заданий

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

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

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

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

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

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

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

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

метод экспертной оценки;

метод расчета первичных баллов;

метод расчета сводных баллов;

метод агрегирования результатов участников Олимпиады;

метод ранжирования результатов участников Олимпиады.

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

4.2. При оценке конкурсных заданий используются следующие основные процедуры:

процедура начисления основных баллов за выполнение заданий;

процедура начисления штрафных баллов за выполнение заданий;

процедура формирования сводных результатов участников Олимпиады;

процедура ранжирования результатов участников Олимпиады.

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

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

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

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

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

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

при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;

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

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

Таблица 2

Структура оценки за тестовое задание

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Количество баллов				Макс. балл
			Вопрос на выбор ответа	Открытая форма вопроса	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1

	профессиональной деятельности						
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	ИТОГО:	20					5
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>						
1	Организация туристической индустрии, психология делового общения	10	0,2	0,6	0,9	0,8	2,5
2	Маркетинг, менеджмент	10	0,2	0,6	0,9	0,8	2,5
	ИТОГО:	20					5
	ИТОГО:	40					10

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

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом.

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

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

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

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

1 задача - перевод текста - 5 баллов;

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

Критерии оценки являются едиными для всех УГС СПО.

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

Таблица 3

Критерии оценки 1 задачи письменного перевода текста

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

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

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

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

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

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

По критерию «Грамотность» ставится

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

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

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

Таблица 4

Критерии оценки 2 задачи
«Перевод профессионального текста (сообщения)»
(ответы на вопросы, аудирование, выполнение действия)

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

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

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

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

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

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

0 баллов - участник не может выполнить поставленную задачу.

По критерию «Независимость выполнения задания» ставится:

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

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

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

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

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

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом;

скорость выполнения задания (в случае необходимости применения),

б) штрафные целевые индикаторы:

нарушение условий выполнения задания;

негрубые нарушения технологии выполнения работ;

негрубые нарушения санитарных норм.

Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию.

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

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

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

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

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

Оценивание выполнения данного задания осуществляется следующим образом:

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

5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

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

Рекомендуемое максимальное время для выполнения 1 уровня:

тестовое задание – 1 час (астрономический);

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

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

Рекомендуемое максимальное время для выполнения отдельных заданий 2 уровня:

Инвариантная часть -180 минут

Вариативная часть специальность 43.02.10 Туризм - 180 минут

Вариативная часть специальность 43.02.11 Гостиничный сервис -180 минут

6. Условия выполнения заданий. Оборудование

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

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

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

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

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

наличие специализированного программного обеспечения Microsoft Office Word 2016.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

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

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

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

7. Оценивание работы участника олимпиады в целом

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

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

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

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

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

Решение жюри оформляется протоколом.

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

Номинаруются на дополнительные поощрения:

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

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

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

Паспорт практического задания

«Задание по организации работы коллектива»

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

	деятельности предприятия	
✓	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовать запланированный объем продаж	1
✓	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически нецелесообразными для предприятия	1
✓	Соответствие продолжительности смен ТК РФ	1
✓	Учет длительности обеденных перерывов	1
Задача 2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.		Максимальный балл – 5 баллов
Критерии оценки:		
✓	Правильность выбора типа организационной структуры	0,5
✓	Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей	0,5
✓	Правильное количество соподчиненных структурных единиц	0,5
✓	Правильное количество уровней управления	0,5
✓	Правильное наименование отделов	0,5
✓	Правильное название должностей	0,5
✓	Учет всех необходимых должностей	0,5
✓	Учет всех необходимых подразделений	0,5
✓	Оформление задания в программе MS Word с применением норм форматирования документов и использования организационной диаграммы	0,4
✓	Наличие заголовка документа	0,2
✓	Документ оформлен в едином стиле	0,2
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

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

Паспорт практического задания инвариантной части практического задания II уровня

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07 мая 2014 года
2	<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	
	<p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>
3	МДК.02.02. Организация досуга туристов	МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
Разработка анимационной программы		Максимальный балл -35 баллов
<p>Задание 1. В соответствии с условиями, участники разрабатывают примерный план мероприятия, отражающий тематику анимационной программы.</p>		Максимальный балл – 26 баллов
Критерии оценки:		
✓	Актуальность и востребованность анимационной программы	5
✓	Насыщенность и выраженность каждого компонента анимационной программы	4
✓	Навыки работы в PowerPoint	2
✓	Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации	1
✓	Значимость программы для современной аудитории, её соответствие потребностям, интересам участников	2
✓	Оригинальность названия анимационной программы	3
✓	Отбор и анализ материала, на котором будет основа анимационная	2

	программа	
✓	Оригинальность идеи и творческого замысла	3
✓	Определение формы будущей анимационной программы с ориентацией на определенную аудиторию, специфику постановки	4
Задание 2. на разработанный продукт (конкурсно-игровую программу) предложить план реализации данного продукта потенциальному потребителю.		Максимальный балл – 9 баллов
Критерии оценки:		
✓	Актуальность и востребованность средств распространения информации	3
✓	Умения грамотно сформировать рекламные материалы	2
✓	Актуальность выбранных средств распространения рекламы	2
✓	Соответствие выбранных средств распространения рекламы ранее разработанной анимационной программе и целевому рынку	1
✓	Разнообразие средств продвижения анимационной программы	1

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

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

Паспорт задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики ПС: отсутствует
1	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014г.	
2	4.3.1. Предоставление турагентских услуг.	
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их	

	реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	
4	ОП.01. Психология делового общения ОП.02. Организация туристской индустрии ПМ 01. Предоставление турагентских услуг МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности	
Задание 1: «Подбор тура по заявке туристов»		
	Задача: Подбор тура по заявке туриста	Максимальный балл – 15 баллов
Критерии оценки:		
✓	Приветствие туриста и завершение письма, согласно этикету деловой переписки	1
✓	Благодарит за запрос на бронирование тура	1
✓	Информирует туриста о действующем туроператоре	1
✓	Предлагает варианты размещения согласно запросу (даты, количество туристов и т.п.)	2
✓	Информирует туриста о стоимости турпакета	2
✓	Информирует о пакете питания	1
✓	Правильность подсчёта турпакета согласно запросу туриста	2
✓	Правильность выбора предложенных экскурсий	1
✓	Сделаны принт скрины источников, в которых прописана информация подтверждающая выбор	1
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1
✓	Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки	1
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе «MicrosoftWord»	1
Задание 2: «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»		
	Задача: Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора	Максимальный балл – 20 баллов
Критерии оценки:		
✓	Сделан оптимальный выбор местоположения ресторана	2
✓	Вместимость ресторана соответствует условиям	1
✓	Учтен средний счет	1
✓	Учтена целевая аудитория	2
✓	Наличие остановки/парковки рядом с рестораном	1
✓	Учтен рейтинг ресторана	1

✓	Часы работы ресторана соответствуют времени, указанному в программе для обеда	1
✓	Дана ссылка на официальный сайт ресторана,	2
✓	Дано подробное обоснование выбора ресторана, сделаны принтскрины источников, в которых прописана информация подтверждающая выбор	7
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

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

Паспорт задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.11 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.	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

	<p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.</p> <p>ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	
4	<p>ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг</p> <p>МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</p> <p>ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</p>	
Задание: «Бронирование гостиничных услуг по электронной почте»		
	Задача: Подготовьте письменный ответ на запрос гостя о бронировании отеля.	Максимальный балл – 15 баллов
Критерии оценки:		
✓	Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки	1
✓	Благодарит за запрос на бронирование номера	1
✓	Предлагает варианты размещения согласно запросу (даты, количество гостей и т.п.)	2
✓	Реагирует на спец.запрос	1
✓	Информирует гостя о тарифе и стоимости проживания	1
✓	Информирует о пакете питания	1
✓	Информирует гостя о правилах отмены бронирования	1
✓	Правильность подсчёта услуг согласно запросу гостя	2
✓	Продвижение услуг отеля	1
✓	Выполнение задания согласно запросу гостя	2
✓	Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки	2
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 гостя	7
✓	Предложенные действия по выполнению требований соответствующих функциональным обязанностям менеджеров подразделений	6
✓	Корректно учтена информация о комплектации гостиничного номера	2
✓	Предложенные действия по выполнению требований учитывают материальные ресурсы гостиницы	2
✓	Указаны поставщики закупаемых товаров	1
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

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

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Задание «Тестирование»

Инвариантная часть

«Информационные технологии в профессиональной деятельности»;

1. Устройство для ввода в компьютер информации в графическом виде: текста, рисунков, фотографий и т.д.:

- А) сканер
- Б) модем
- В) триммер
- Г) факс

2. В комплекс технических средств, обеспечивающих работу информационной системы, входят...

- А) устройства сбора, накопления, обработки, передачи и вывода информации
- Б) документация по использованию информационных технологий
- В) техническая документация на разработку программных средств
- Г) средства моделирования процессов управления системой

3. Адрес электронной почты записывается по определенным правилам. Из перечисленного выберите адрес электронной почты:

- А) sidorov@mail.ru
- Б) petrov.yandex @ru
- В) http://www.edu.ru
- Г) petrov.yandex.ru

4. Перечислите основные принципы проектирования АИС...

- А) эффективность, контроль, совместимость, гибкость, системность, развитие, стандартизация и унификация
- Б) этапность, алгоритмизация, системность, модульность
- В) эффективность, контроль, стандартизация, гибкость, развитие, прочность, централизация
- Г) гибкость, развитие, стандартизация

5. Впишите недостающее слово.

Вид, в котором данные хранятся, обрабатываются и передаются, называется формой _____ данных.

6. Впишите недостающее слово.

Основными функциями текстовых редакторов являются: редактирование текста, _____ текста, вывод текста на печать.

7. Установите соответствие между программными продуктами и их функционалом

1) Microsoft Word	А) Текстовый редактор
2) Microsoft Power Point	Б) Табличный процессор
3) Microsoft Access	В) Редактор создания баз данных
4) Microsoft Excel	Г) Редактор создания презентаций

Ответ:

1)	2)	3)	4)

8. Установите соответствие между типом сети и ее характеристикой

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

Ответ:

1)	2)	3)	4)

9. Установите соответствие между назначением и названием программных средств

Назначение программ	Название программ
1) Браузер	А) Yandex
2) Программа для работы с электронной почтой	Б) Outlook Express
3) Поисковый сервер	В) Internet Explorer
4) Всемирная паутина	Г) WWW

Ответ:

1)	2)	3)	4)

10. Установите последовательность перемещения фрагмента текста в MS Word

- А) Щелчок по кнопке «Вырезать» панели инструментов «Главная»
- Б) Щелчком отметить место вставки
- В) Выделить фрагмент текста
- Г) Щелчок по кнопке «Вставить» панели инструментов «Главная»

Ответ:

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

--	--	--	--

11. Установить последовательность действий при создании аккаунта на сайте:

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

Ответ:

1	2	3	4	5

«Оборудование, материалы, инструменты»

1. Технические средства, не относящиеся к оргтехнике:

- А) Контрольно-кассовые аппараты
- Б) Средства хранения, поиска и передачи документа
- В) Средства управленческой связи
- Г) Копировально-множительная техника

2. К принципам внедрения систем электронного документооборота не относится:

- А) Деление документов на группы – входящие, исходящие и внутренние
- Б) Первоочередное использование ПЭВМ для сокращения рутинных операций при создании документов
- В) Своевременная модернизация технического и программного обеспечения
- Г) Предпочтительное использование ПЭВМ на этапах документооборота с наибольшими временными затратами (переписка)

3. Подтверждение подлинности электронного документа получатель осуществляет

- А) С использованием средств проверки электронной цифровой подписи (ЭЦП), предоставленных ему отправителем или распространителем средств проверки ЭЦП
- Б) Сверяя его с предыдущим документом, полученным от данной организации
- В) Проверкая юридический адрес организации-отправителя
- Г) По дате документа и регистрационному индексу

4. Электронное программно-техническое устройство для приема к оплате пластиковых карт - это:

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

5. Впишите недостающее слово.

Уничтожитель бумаг, который использует технологию мелкого измельчения бумаг, и может применяться в офисе, называется _____

6. Впишите недостающее слово.

Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения – это _____ дел.

7. Установите соответствие между устройством и его функцией:

1) компьютерная память;	Б) обработка информации;
2) процессор компьютера;	В) хранение информации;
3) устройство ввода и вывода;	Г) манипулятор;
4) мышь	А) передача информации

Ответ:

1)	2)	3)	4)

8. Установите соответствие между устройством и его характеристикой:

1) Ризограф	А) внешнее периферийное устройство компьютера, предназначенное для вывода текстовой или графической информации, хранящейся в компьютере, на твёрдый физический носитель.
2) Факс	Б) устройство, выполняющее считывание расположенного на плоском носителе изображения для передачи информации на расстояние или для преобразования его в цифровой формат
3) Сканер	В) технология передачи неподвижных изображений по телефонной линии
4) Принтер	Г) печатная машина, использующая метод трафаретной печати

Ответ:

1)	2)	3)	4)

9. Установите последовательность этапов подготовки и оформления внутренних документов:

- А) регистрация документа
- Б) подписание документа
- В) проверка правильности оформления

Г) составление проекта и согласование

Ответ:

1	2	3	4

10. Установите последовательность этапов обработки и прохождения входящих документов:

- А) Регистрация
- Б) Предварительное рассмотрение
- В) Прием и первичная обработка
- Г) Рассмотрение руководителем организации
- Д) Подшивка документа в дело
- Е) Контроль исполнения
- Ж) Передача документа исполнителю

Ответ:

1	2	3	4	5	6	7

«Системы качества, стандартизации и сертификации»

1. Функция стандартизации, позволяющая достичь взаимопонимания путем обмена информацией?

- А) коммуникативная
- Б) информационная
- В) унификационная
- Г) нормативная

2. Нормативный документ, содержащий общие положения для определенной области –

- А) основополагающий стандарт
- Б) терминологический стандарт
- В) стандарт на совместимость
- Г) стандарт на процесс

3. Стандарты для обеспечения проверки обязательных требований к качеству продукции (услуги)?

- А) стандарты на методы контроля
- Б) основополагающие стандарты
- В) стандарты на продукцию и услуги
- Г) стандарты на работу (процессы)

4. Среди систем обязательной сертификации самой крупной является система

- А) сертификации ГОСТ Р.
- Б) обязательной сертификации по экологическим требованиям.
- В) сертификации продукции и услуг в области пожарной безопасности.

Г) сертификации продукции и услуг в области авиационной техники и объектов гражданской авиации

5. Впишите недостающее слово.

Метод _____ заключается в разработке для определенной области применений универсального документального решения с оптимальными параметрами и последующим созданием на этой базе документации некоторого числа разновидностей объектов народного хозяйства.

6. Впишите недостающее слово.

Проверка соответствия количественных или качественных характеристик свойств продукции или процесса, от которого зависит соответствие качества продукции установленным техническим требованиям – это _____ качества.

7. Установите соответствие между видом стандарта и его характеристикой

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

Ответ:

1)	2)	3)	4)

8. Установите соответствие между методами стандартизации и их характеристикой

1) унификация продукции	А) конструирование машин и приборов из унифицированных деталей, связанных между собой функционально и геометрически
2) агрегатирование	Б) установление прогрессивных требований, которые, согласно прогнозам, будут оптимальными в последующее время
3) опережающая стандартизация	В) метод систематизирует разнообразие продукции
4) упорядочение объектов стандартизации	Г) рациональное сокращение до оптимального уровня числа типов объектов одного функционального назначения

Ответ:

1)	2)	3)	4)

9. Установите последовательность этапов разработки государственных стандартов:

- А) издание стандарта
- Б) разработка проекта стандарта
- В) принятие и государственная регистрация
- Г) разработка окончательной редакции проекта стандарта и представление его в Госстандарт России
- Д) организация разработки стандарта и составление технического задания на разработку

Ответ:

1	2	3	4	5

10. Установите последовательность исторических этапов развития систем управления качеством:

- А) статистические методы управления качеством
- Б) система Тейлора
- В) тотальный менеджмент качества (TQM)
- Г) концепция тотального (всеобщего) контроля качества – TQC (Total Quality Control)
- Д) установление требований к системам менеджмента качества с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции

Ответ:

1	2	3	4	5

«Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды»

1. Международным символом гражданской обороны является:

- А) синий треугольник на оранжевом фоне
- Б) красный полумесяц
- В) красный крест
- Г) щит бело-голубого цвета

2. Огнетушители, применяемые для тушения электроустановок и приборов, находящихся под напряжением до 1000 вольт:

- А) порошковые
- Б) угольные
- В) пенные

Г) жидкостные

3. Какой производственный фактор не относится к вредным и опасным?

- А) отсутствие лечебно-профилактического питания
- Б) повышенный уровень локальной вибрации
- В) лазерное излучение
- Г) мутагенные вещества

4. Срок расследования тяжелых, групповых несчастных случаев и случаев со смертельным исходом -

- А) 15 дней
- Б) 7 дней
- В) 8 дней
- Г) 9 дней

5. Впишите недостающее слово.

_____ - это чрезвычайное событие техногенного характера, происшедшее по конструктивным, производственным, технологическим или эксплуатационным причинам, либо из-за случайных внешних воздействий, и заключающееся в повреждении, выходе из строя, разрушении технических устройств или сооружений.

6. Впишите недостающее слово.

Вынужденная, текущая и заключительная _____ осуществляется в хозяйствах, неблагополучных по инфекционным болезням животных (птицы), с целью локализации первичного очага инфекции, предотвращения накопления патогенных микроорганизмов во внешней среде и их распространения внутри хозяйства и за его пределами.

7. Установите правильную характеристику условий труда работников:

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

Ответ:

1)	2)	3)	4)

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

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

Ответ:

1)	2)	3)	4)

9. Расположите типы чрезвычайных ситуаций в порядке увеличения значимости, начиная с наименьшей:

- А) муниципального характера
- Б) регионального характера
- В) федерального характера
- Г) локального характера

Ответ:

1	2	3	4

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

- А) первичный инструктаж на рабочем месте
- Б) вводный инструктаж по охране труда
- В) повторный
- Г) целевой

Ответ:

1	2	3	4

«Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности»

1. Рентабельность продукции характеризуется отношением

- А) балансовой прибыли к себестоимости продукции
- Б) прибыли от реализации продукции к её себестоимости
- В) балансовой прибыли к стоимости имущества предприятия
- Г) прибыли от реализации продукции к выручке от реализации продукции

2. Экономический агент действует рационально, если он

- А) минимизирует альтернативные издержки выбора;
- Б) максимизирует удовлетворение потребностей при данном уровне затрат ресурсов;
- В) минимизирует затраты ресурсов при данном уровне удовлетворения потребностей;
- Г) максимизирует удовлетворение потребностей;

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

- А) 36 часов
- Б) 18 часов
- В) 24 часа
- Г) 40 часов

4. На кого возлагаются действующим законодательством обязанности по обеспечению охраны труда?

- А) работодателя
- Б) профсоюзы
- В) органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации
- Г) главного инженера

5. Впишите недостающее слово.

_____ труда – это количество продукции, произведенной в единицу рабочего времени либо приходящейся на одного среднесписочного работника или рабочего за определенный период (час, смену, месяц, квартал, год).

6. Впишите недостающее слово.

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

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

1) Прямая сдельная	А) применяется для оплаты труда вспомогательных рабочих, обслуживающих основное производство
2) Аккордная	Б) сдельная расценка устанавливается сразу на весь объем работ, которые должны быть выполнены в срок
3) Простая повременная	В) заработная плата начисляется по тарифной ставке работника данного разряда за фактически отработанное время

4) Косвенно-сдельная	Г) оплата труда производится по неизменным расценкам и независимо от степени выполнения нормы выработки
----------------------	---

ответ:

1)	2)	3)	4)

8. Установить соответствие вида оборотных средств их наименованию

1) Сырье, материалы, топливо, полуфабрикаты, запчасти	А) Материально-производственные запасы
2) Предметы труда, вступившие в производственный процесс	Б) Фонды обращения
3) Затраты на освоение новой продукции, которые производятся в данном периоде, но относятся на продукцию будущих периодов	В) Незавершенное производство
4) Готовая продукция на складе, товары, отгруженные и в пути, денежные средства	Г) Расходы будущих периодов

Ответ:

1)	2)	3)	4)

9. Установите правильную последовательность потребностей в порядке возрастания степени неотложности:

- А) безопасность
- Б) самореализация
- В) социальные потребности
- Г) физиологические
- Д) потребность в уважении

Ответ:

1	2	3	4	5

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

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

Ответ:

1	2	3	4

Вариативная часть

«Организация туристической индустрии»

1. Как называются совмещенные номера, имеющие смежную дверь?

- A) Superior room
- Б) Connected room
- B) Duplex
- Г) Dbl + exb

2. Какой из представленных ответов является определением термину «checkout» в гостинице?

- A) пробивание кассового чека
- Б) процедура заселения гостей
- B) процедура выезда гостей из отеля (освобождение номеров)
- Г) оплата дополнительных гостиничных услуг

3. Тип расселения DBL + Extrabed - это?

- A) трехместный номер с тремя полноценными кроватями
- Б) номер с одной двухспальной кроватью и дополнительным спальным местом
- B) номер для двоих взрослых туристов и ребенка
- Г) двухместный номер с дополнительными услугами

4. Выберите верное определение Шатл-чартера:

- A) чартерный рейс, рассчитанный на единичный вывоз и дальнейший возврат туристов
- Б) рейс - сочетание регулярного и чартерного рейса
- B) жесткий блок мест на регулярный рейсах
- Г) чартерная цепочка, которая состоит из периодических рейсов в одном направлении в течение сезона

5. Рекомендательные акты ВТО относятся к:

- A) документам международного права
- Б) нормативным правовым актам субъектов РФ
- B) специальному законодательству по вопросу регулирования туризма
- Г) федеральным нормативным правовым актам общего значения

6. Закон РФ «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ» относится к

- A) федеральным нормативным правовым актам общего значения
- Б) специальному законодательству по вопросу регулирования туризма
- B) нормативным правовым актам субъектов РФ
- Г) документам международного права

7. Макрорегионы земного шара, выделяемые в соответствии с туристским районированием ВТО –

- А) Европа, Америка, Восточная Азия и Океания, Южная Азия, Африка, Ближний Восток
- Б) Россия, Западная Европа, Юго-Восточная Азия, Америка, Австралия
- В) Америка, Евразия, Африка, Австралия, Антарктида
- Г) Северная Америка, Латинская Америка, Азия, Африка, Европа

8. Установите соответствия между типами виз:

1) FTD	А) тип визы, который выдается всем желающим посетить страны Шенгенской зоны на срок до 90 дней
2) Виза категории D	Б) упрощенная транзитная виза, предназначенная исключительно для транзита между Калининградской областью и основной территорией РФ.
3) Виза категории C	В) дает право пребывания в Шенгенской зоне до 30 дней с однократным въездом.
4) Виза C1	Г) это национальная долгосрочная виза, которая дает возможность длительного пребывания на территории страны, выдавшей эту визу, а также перемещения по территории Шенгенской зоны не более 3 месяцев в течение полугода.

Ответ:

1)	2)	3)	4)

9. Установите соответствие между типом предприятия питания и его характеристикой

1) Кафе	А) Предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, винно-водочных, табачных и кондитерских изделий, покупных товаров, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха
2) Ресторан	Б) Предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары
3) Бар	В) Бар при бассейне
4) Пул-бар (pool-bar)	Г) Предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного ассортимента продукции

Ответ:

1)	2)	3)	4)

10. Установите соответствие между видами завтраков в гостинице и меню

1) Континентальный	А) соки, свежие фрукты, салаты, выпечка, мясные и рыбные закуски
2) Английский	Б) чай, кофе, сок, хлеб, джем, масло, блюда из злаковых (овсяная каша, суп на молоке или воде), яиц (яичница, омлет), сосиски, блинчики с джемом, йогурт. Отличается большими по размерам порциями блюд.
3) Ирландский	В) чай, кофе, сок, хлеб, джем, масло, блюда из злаковых (овсяная каша, суп на молоке или воде), яиц (яичница, омлет), сосиски, блинчики с джемом, йогурт
4) Американский	Г) легкий завтрак, включающий обычно кофе, чай, тост с джемом (маслом) или булочку

Ответ:

1)	2)	3)	4)

11. Установите соответствие между методами обслуживания туристов питанием и их характеристикой

1) A la Carte	А) гости обслуживаются в установленный промежуток времени по предварительно сделанному заказу
2) A part	Б) предполагает свободный выбор клиентами выставленных на общий стол закусок и блюд
3) Table d'hote	В) индивидуальное обслуживание клиентов официантами по системе заказанного меню (гость самостоятельно выбирает понравившиеся блюда и напитки)
4) Шведский стол	Г) гости обслуживаются всегда в одно и то же время и по одному и тому же меню (комплексное меню)

Ответ:

1)	2)	3)	4)

12. Установите соответствие между видами соглашений, регулирующих отношения туристских предприятий с гостиницами, и их характеристикой

1) Договор о твердой закупке с гарантией оплаты	А) Договор не предполагает ответственности туристского предприятия за заполнение оговоренного количества койко-мест
2) Договор с гарантией оплаты «жесткого» блока мест	Б) Туристское предприятие получает от гостиницы на определенный период блок мест, который оно обязано оплатить независимо от их заполнения
3) Договор о блоке мест без гарантии заполнения	В) Договор не предусматривает ни принятия туристским предприятием определенных обязанностей или риска, ни гарантию предоставления гостиницей мест для размещения туристов
4) Договор о текущем бронировании	Г) Договор предусматривает полную материальную ответственность туристского предприятия только за заполнение определенного количества (30-80%) из оговоренного блока мест

Ответ:

1)	2)	3)	4)

13. Установите соответствие между видом деятельности и ее характеристикой

1) Формирование туристского продукта	А) процесс превращение замысла туристского продукта в реальный продукт, полезный для потребителя, технически и коммерчески целесообразный для туроператора.
2) Продвижение туристского продукта	Б) комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое)
3) Реализация туристского продукта	В) деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие)
4) Проектирование туристского продукта	Г) деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором

Ответ:

1)	2)	3)	4)

14. Установите последовательность обслуживания туристов в гостинице:

- А) обслуживание в процессе проживания
- Б) выписка и расчет гостя
- В) бронирование
- Г) регистрация и размещение

Ответ:

1	2	3	4

15. Установите последовательность выписки и расчета гостя:

- А) проведение расчета за оказанные услуги
- Б) выдача гостю документов об оплате
- В) проверка корреспонденции для гостя
- Г) проверка способа окончательной оплаты услуг
- Д) распечатка баланса лицевого счета и предложение его гостю на сверку
- Е) завершение выписки гостя для обновления статуса номера

Ответ:

1	2	3	4	5	6

16. Установите последовательность бронирования мест в гостинице туристской фирмой:

- А) проверить наличие свободных мест на нужные даты
- Б) получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/по электронной почте/в системе бронирования
- В) произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо
- Г) отправить заявку факсом/по электронной почте/в системе бронирования
- Д) уточнить тариф/питание

Ответ:

1	2	3	4	5

17. Установите последовательность этапов поселения гостя:

- А) выяснение вопросов платежеспособности
- Б) назначение номера, вселение в номер
- В) регистрация по прибытии
- Г) встреча, приветствие гостя

Ответ:

1	2	3	4

18. Укажите последовательность характера использования природных комплексов в туризме:

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

Ответ:

1	2	3	4

19. Установите последовательность этапов продажи туристского продукта:

- А) продажа туристского продукта (услуги)
- Б) работа с возражениями клиента
- В) презентация продукта (услуги)
- Г) установление контакта с клиентом
- Д) выявление потребностей клиента

Ответ:

1	2	3	4	5

20. Впишите недостающее слово.

_____ - это гостиница, характеризующаяся высоким уровнем обслуживания и комфорта, предоставления широкого ассортимента услуг, дорогой отделкой помещений и интерьеров, высококачественной техникой и оборудованием, большой численностью квалифицированного персонала.

21. Впишите недостающее слово.

Предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов - _____

22. Впишите недостающее слово.

_____ - платежный документ, свидетельствующий о предварительной оплате клиентом услуг размещения турфирме, что, в свою очередь, гарантирует оплату турфирмой гостинице.

23. Впишите недостающее слово.

_____ - это система договорных отношений между крупными и мелкими самостоятельными предприятиями, при которой последние получают право на производство и реализацию от имени и под торговой маркой крупной фирмы определенного вида товаров и услуг.

24. Впишите недостающее слово.

Универсальный представитель имиджа конкретной ресторанной цепи или ресторана, лист с перечнем предлагаемых кушаний – это _____ .

25. Впишите недостающее слово.

Аббревиатура Lobby (Лобби) означает _____ .

«Менеджмент»**1. Функция управления, действия по побуждению себя и других к достижению организационных целей -**

- А) мотивация
- Б) планирование
- В) организация
- Г) контроль

2. Какая из перечисленных функций менеджмента не входит в состав цикла менеджмента?

- А) делегирование
- Б) планирование
- В) организация
- Г) контроль

3. Кто из перечисленных авторов сформулировал понятие «цикл менеджмента»?

- А) А.Файоль
- Б) Г.Форд
- В) Ф.Тейлор
- Г) Л.Гилберт

4. Относительно устойчивая система способов, методов и форм практической деятельности менеджера – это:

- А) стиль руководства
- Б) метод управления
- В) принцип управления
- Г) функция управления

5. Вид управленческих решений, при котором решения однозначные: одному действию соответствует один результат:

- А) детерминированные
- Б) вероятностные
- В) текущие
- Г) локальные

6. Рациональное перераспределение функций отдельных субъектов – это:

- А) делегирование прав и полномочий
- Б) адаптация
- В) мотивация
- Г) планирование

7. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:

- А) создавать организационные и социально-психологические условия для персонала
- Б) создавать соответствующие социальные условия для персонала
- В) создавать соответствующие организационные условия для персонала

Г) постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала

8. Установите соответствие между способами мотивации и стилями управления

1) Мотивация практически отсутствует	А) Авторитарный
2) Мотивация основана на беспрекословном подчинении	Б) Демократический
3) Мотивация, основанная на использовании материальных и социальных потребностей	В) Либеральный
4) Мотивация, основана на целенаправленном и осознанном использовании обратной связи в руководстве и развитии сотрудников	Г) Ситуационный

Ответ:

1)	2)	3)	4)

9. Установите соответствие между формами власти и их характеристикой

1) Власть, основанная на вознаграждении	А) Исполнитель представляет, что влияющий обладает особым знанием в отношении данного проекта или проблем
2) Харизматическая власть	Б) Влияние через страх. Исполнитель верит, что влияющий может наказать, лишив потребности, или вообще сделать какие-то неприятности
3) Власть эксперта	В) Оказывает влияние через положительное подкрепление подчиненного с целью добиться от него желаемого поведения
4) Власть, основанная на принуждении	Г) Власть, построенная не на логике, не на традиции, а на силе личных качеств или способностей лидера

Ответ:

1)	2)	3)	4)

10. Установите соответствие между методами управления и формами их реализации

1) Организационные	А) Денежные выплаты
2) Административные	Б) Формирование благоприятного морально-психологического климата в коллективе
3) Экономические	В) Формирование организационной структуры
4) Социально-психологические	Г) Приказы; их выполнение или невыполнение сопровождается поощрением или наказанием

Ответ:

1)	2)	3)	4)

11. Установите соответствие между группой эталонных стратегий и их характеристикой

1) Стратегии концентрированного роста	А) стратегии, связанные с исключением некоторых направлений деятельности
2) Стратегии интегрированного роста	Б) фирма пытается улучшить свой продукт или начать производить новый, не меняя при этом отрасли
3) Стратегии диверсифицированного роста	В) расширение фирмы путем добавления структур
4) Стратегии сокращения	Г) стратегии реализуются в том случае, если фирмы дальше не могут развиваться на данном рынке с данным продуктом в рамках данной отрасли

Ответ:

1)	2)	3)	4)

12. Установите соответствие между понятиями и их определениями:

1) Маркетинг-менеджмент	А) качественное планирование использования трудовых ресурсов, их подбор, расстановка, обучение. Разработка системы мотивации и стимулирования персонала организации
2) Производственный менеджмент	Б) изучает финансовые рынки, создаёт новые каналы сбыта, формирует ценовую политику
3) Менеджмент в области сбыта	В) позволяет контролировать производственные процессы организации, осуществлять основную деятельность предприятия с помощью координации действий и процессов
4) Менеджмент персонала	Г) процесс организации сбыта продукции, участие в оформлении договоров на поставку продукции

Ответ:

1)	2)	3)	4)

13. Установите соответствие между понятиями и их определениями:

1) Финансовый менеджмент	А) работа по управлению инвестициями, рациональное вложение капитала для получения прибыли в дальнейшем
2) Инновационный	Б) выработка целей и задач управления финансами

менеджмент	организации, планирование финансовой деятельности организации, разработка методов для эффективного управления финансовыми ресурсами организации
3) Инвестиционный менеджмент	В) управление процессами, сопутствующими процедуре банкротства организации
4) Адаптивный менеджмент	Г) организует работу с нововведениями, координирует использование научных открытий
5) Антикризисный менеджмент	Д) ставит своей целью адаптацию к изменяющимся условиям внешней среды

Ответ:

1)	2)	3)	4)	5)

14. Установите правильную последовательность фаз жизненного цикла организации:

- А) старение
- Б) рождение
- В) юность
- Г) возрождение
- Д) зрелость
- Е) детство

Ответ:

1	2	3	4	5	6

15. Установите последовательность этапов процесса коммуникации:

- А) декодирование информации
- Б) кодирование информации
- В) зарождение идеи
- Г) выбор канала связи и передача сообщения

Ответ:

1	2	3	4

16. Установите последовательность стадий жизненного цикла организации:

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

Д) рождение

Ответ:

1	2	3	4	5

17. Установите последовательность мотивационного процесса:

- А) получение вознаграждения
- Б) устранение потребности
- В) поиск путей устранения потребности
- Г) возникновение потребностей
- Д) определение направления действия
- Е) осуществление действия

Ответ:

1	2	3	4	5	6

18. Установите последовательность уровней групп потребностей в пирамиде А. Маслоу, начиная с нижнего уровня:

- А) потребности в самоактуализации
- Б) потребности безопасности
- В) физиологические
- Г) потребности в уважении и признании
- Д) потребности в принадлежности и причастности

Ответ:

1	2	3	4	5

19. Установите последовательность этапов процесса планирования:

- А) подготовка плана действий
- Б) целеполагание (формулирование целей)
- В) определение действий
- Г) анализ и оценка вариантов
- Д) анализ разработанного варианта плана
- Е) определение необходимых ресурсов
- Ж) составление плана работ (плана мероприятий)
- З) контроль за выполнением плана, внесение необходимых изменений в случае необходимости

Ответ:

1	2	3	4	5	6	7	8

20. Впишите недостающее слово.

_____ управления – это совокупность приемов и способов осуществления управленческой деятельности, применяемые для достижения целей.

21. Впишите недостающее слово.

_____ труда – разграничение и обособление различных видов труда; оно служит основой специализации деятельности.

22. Впишите недостающее слово.

_____ - это генеральное направление действия организации, следование которой в долгосрочной перспективе должно привести ее к цели.

23. Впишите недостающее слово.

_____ – деятельность менеджера по реализации краткосрочных и оперативных планов.

24. Впишите недостающее слово.

_____ – противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов.

25. Впишите недостающее слово.

_____ стиль управления состоит в том, что вся полнота власти находится у руководителя и все решения принимаются им единолично, не учитывая мнения подчиненных.

«Маркетинг»

1. К сегментированию по какому признаку относятся такие показатели как « Пол и возраст»?

- А) психографическому
- Б) географическому
- В) демографическому
- Г) поведенческому

2. Какая из перечисленных ориентаций коммерческой деятельности соответствует современной концепции маркетинга?

- А) товарная ориентация
- Б) производственная ориентация
- В) ориентация на потребителя
- Г) сбытовая ориентация

3. С точки зрения маркетинга товар — это:

- А) результат исследований, разработок и производства
- Б) продукт труда предназначен для продажи
- В) все, что предлагается на рынке с целью удовлетворения потребностей потребителей
- Г) все товары на предприятиях

4. Проведение маркетинговых исследований позволяет решать следующие задачи:

- А) поиск потенциальных покупателей и детальный анализ потребностей существующих покупателей
- Б) мотивацию покупателей
- В) продажа товаров по цене ниже себестоимости
- Г) увеличение реальных доходов граждан

5. Реклама — это элемент:

- А) товарной политики;
- Б) политики продвижения товара;
- В) сбытовой политики;
- Г) ценовой политики

6. Письменное опрос клиентов с помощью специально разработанной анкеты в туристическом бизнесе, - это:

- А) постановка основных задач;
- Б) формирование рабочей гипотезы;
- В) определение источников информации;
- Г) методы сбора первичной информации

7. Как называется любая услуга, удовлетворяющая те или иные потребности туристов и подлежащая оплате с их стороны?

- А) обслуживание туриста
- Б) платная услуга
- В) туристский продукт
- Г) реализация туристского продукта

8. Установите соответствие между ориентацией фирмы на рынке и названием данной концепции:

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

Ответ:

1)	2)	3)	4)

9. Установите соответствие между названием факторов, влияющих на поведение покупателей и их определением

1) Демографический фактор	А) общий культурный уровень и развитие субкультурных образований
2) Экономический фактор	Б) научно-технический прогресс; скорость введения инноваций на производстве
3) Природный фактор	В) совокупность законов, государственных учреждений и структур, которые регламентируют предпринимательскую деятельность (уголовное и гражданское право; налоговое, таможенное, земельное и др. законодательства)
4) Технический фактор	Г) определяется численностью и плотностью населения, возрастной структурой, соотношением полов, уровнем образования и родом занятий
5) Политический фактор	Д) покупательская способность населения, которая зависит от уровня текущих доходов, цен, сбережений, доступности кредитов и других причин
6) Культурный фактор	Е) природные ресурсы; рост загрязнения окружающей среды

Ответ:

1)	2)	3)	4)	5)	6)

10. Установите соответствие между названием субъекта туристического рынка и его определением

1) Турист	А) юридическое лицо, разработчик туристских услуг, осуществляющий формирование, продвижение и оптовую реализацию туристского продукта в виде генеральных соглашений, договоров, ваучеров, контрактов и прочего на основе статьи о финансовых гарантиях
2) Туроператор	Б) юридическое или физическое лицо, исполнитель туристских услуг в стране или регионе временного пребывания, действующий в соответствии с законодательством страны приема и международными соглашениями
3) Турагент	В) потребитель туристского продукта, любое физическое лицо, использующее, приобретающее либо имеющее намерение приобрести туристские услуги для личного использования
4) Контрагент	Г) юридическое или физическое лицо, осуществляющее продвижение и розничную реализацию туристского продукта в виде договоров, путевок, а также выполняющее отправку туриста с

	места постоянного пребывания и некоторые выездные формальности
--	--

Ответ:

1)	2)	3)	4)

11. Установите соответствие между названием метода маркетингового исследования и его определением

1) Опрос	А) проведение группового интервью в форме дискуссии по определенному сценарию
2) Мониторинг	Б) мнение опрашиваемого по определенным вопросам, включенным в анкету, посредством личного контакта, телефонного разговора или сети Интернет
3) Фокус-группа	В) свободная личная беседа с подробными ответами на открытые вопросы
4) Глубинное интервью	Г) анализ цен, ассортимента, сбыта продукции в розничных точках

Ответ:

1)	2)	3)	4)

12. Установите соответствие между названиями этапов принятия решения о приобретении туристических услуг и их определением

1) Осознание потребности	А) ранжирование разновидностей услуг, о которых удалось получить информацию
2) Поиск информации	Б) формирование намерения обратиться к конкретной услуге
3) Оценка информации	В) трансформация нужды в определенную потребность
4) Принятие решения о приобретении туристической услуги	Г) конкретное действие по приобретению услуги
5) Покупка	Д) сбор необходимой информации об услугах и фирмах их оказывающих

Ответ:

1)	2)	3)	4)	5)

13. Установите соответствие между названием потребностей по А. Маслоу и их определением

1) Физиологические потребности	А) потребность в защите, стабильности, уверенности в будущем, потребность сохранения здоровья и др
2) Потребности в безопасности	Б) потребность в реализации своих потенциальных возможностей и росте как личности.
3) Социальные потребности	В) потребности в самоуважении, личных достижениях, компетентности, уважении со стороны окружающих, признании.
4) Потребности в уважении и признании	Г) Потребности, которые необходимо удовлетворять для продолжения жизнедеятельности.
5) Потребности в самовыражении	Д) потребностями в причастности - чувство принадлежности к чему или кому-либо, чувство, что тебя принимают другие, чувства социального взаимодействия, привязанности и поддержки.

Ответ:

1)	2)	3)	4)	5)

14. Вставьте пропущенное слово

Услуга, как объект маркетинговой деятельности, имеет четыре характеристики:

1. изменчивость качества;
2. неспособность к хранению;
3. неразрывность производства и потребления;
4. _____

15. Вставьте пропущенное слово

_____ функция подразумевает исследование внешних и внутренних факторов, влияющих на организацию, изучение вкусов потребителя и ассортимента товаров. Стоит отметить, что необходимо проводить анализ внутренней среды организации для того, чтобы контролировать конкурентоспособность на рынке.

16. Вставьте пропущенное слово

Всемирная туристская организация выделяет три главные функции туристского маркетинга: установление контактов с клиентами; развитие и _____

17. Вставьте пропущенное слово

_____ вопрос - вопрос анкеты, с помощью которого собирается первичная маркетинговая информация; он дает возможность опрашиваемому отвечать своими словами, что позволяет последнему чувствовать себя при ответе достаточно свободно, приводить примеры

18. Вставьте пропущенное слово

В зависимости от срока, на который составляется план, и степени детализации плановых расчетов принято различать долгосрочное, _____ и краткосрочное планирование.

19. Вставьте пропущенное слово

_____ маркетингом – это анализ, планирование, претворение в жизнь и контроль за проведением мероприятий, рассчитанных на установление, укрепление и поддержание выгодных обменов с целевыми покупателями ради достижения определенных задач организации, таких, как получение прибыли, рост объема сбыта, увеличение доли рынка и т. п.

20. Укажите правильную последовательность этапов маркетингового исследования:

- А) сбор информации
- Б) отбор источников информации
- В) определение целей и задач
- Г) представление результатов исследования
- Д) анализ собранной информации

Ответ:

1	2	3	4	5

21. Установите правильную последовательность жизненного цикла товара:

- А) зрелость
- Б) внедрение
- В) спад
- Г) рост

Ответ:

1	2	3	4

22. Установите правильный алгоритм разработки плана маркетинга:

- А) определение задач и программы действий по их реализации
- Б) определение миссии предприятия
- В) составление маркетингового плана и контроль за его выполнением
- Г) SWOT – анализ
- Д) определение целей и стратегии

Ответ:

1	2	3	4	5

26. Установите правильную последовательность стадий мотивационного процесса

- А) осуществление действий
- Б) удовлетворение потребности

- В) поиск путей удовлетворения потребности
- Г) возникновение потребности
- Д) определение направления действий

Ответ:

1	2	3	4	5

27. Установите в правильном порядке иерархию потребностей по А. Маслоу:

- А) потребности в уважении и признании
- Б) социальные потребности
- В) физиологические потребности
- Г) потребность в самовыражении
- Д) потребность в безопасности

Ответ:

1	2	3	4	5

28. Установите правильную последовательность процесса принятия решения о приобретении туристической услуги:

- А) оценка информации
- Б) покупка
- В) осознание потребности
- Г) принятие решения о приобретении туристической услуги
- Д) поиск информации

Ответ:

1	2	3	4	5

«Психология делового общения»

1. Этика — это философская наука, которая изучает

- А) мораль
- Б) природу
- В) бытие
- Г) право

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

- А) вежливость
- Б) взаимодействие
- В) отношения
- Г) нравы

3. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А) деловая переписка;
- Б) мимика; жесты;
- В) профессиональный жаргон;
- Г) речевые конструкции;

4. Возникновение чувства неприязни, недоверия к коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию приводит к:

- А) барьеру непонимания
- Б) барьеру отношения
- В) барьеру социально-культурных различий
- Г) барьеру намерений

5. Взгляд собеседника, направленный в район лба собеседника, что предполагает создание серьезной атмосферы, называется:

- А) социальный
- Б) деловой
- В) интимный
- Г) негативный

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

- А) сангвинического темперамента;
- Б) флегматического темперамента;
- В) меланхолического темперамента
- Г) холерического темперамента

7. Литературный язык не используется:

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

8. Установите соответствие между понятием зоны общения и определением.

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

Ответ:

1)	2)	3)	4)

9. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

1) Активная защита	А) контрманипуляция Б) сменить тему разговора В) промолчать Г) расставить точки над «и»
2) Пассивная защита	

Ответ:

1)	2)

10. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

1) Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция Б) Рефлексия В) Идентификация Г) Эмпатия Д) Аттракция
2) Механизмы познания самого себя	
3) Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению	

Ответ:

1)	2)	3)

11. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

1) Коммуникативная	А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника)
2) Перцептивная	Б) обмен информацией между людьми
3) Интерактивная	В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.

Ответ:

1)	2)	3)

12. Установите соответствие между понятиями функций делового общения и их определениями

1) инструментально-трансляционная функция	А) функция способствует формированию и развитию у деловых партнеров социально-психологических механизмов взаимопонимания и межличностного познания, системы когнитивных ориентации и поведенческих стереотипов.
2) функция социализации	Б) функция проявляется в прогнозировании динамики деловых ситуаций, предсказании эффективности использования в них различных коммуникативных приемов и техник, в оценке результативности возможных форм делового взаимодействия (разработка практических рекомендаций для делового взаимодействия и деловой коммуникации).
3) прогностическая функция	В) функция заключается в том, что наука «деловое общение» способствует познанию вербальных и невербальных средств делового общения, его коммуникативных форм и техник, а также социально-психологических механизмов межличностного общения в профессиональной и предпринимательской деятельности;
4) гносеологическая функция	Г) функция проявляется в разработке различных способов и приемов получения, передачи и интерпретации деловой информации в целях осуществления какого-либо конкретного действия, намерения, решения.

Ответ:

1)	2)	3)	4)

13. Установите соответствие между понятием барьера общения и его определением

1) Семантический барьер.	А) неумение выражать свои мысли. В речи такого человека путаются причинно-следственные связи, происходит подмена понятий.
2) Логический барьер.	Б) барьер, связанный с восприятием и познанием друг друга, а также с установлением взаимопонимания на этой основе.
3) Барьер взаимодействия	В) Он встает на вашем пути тогда, когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно

	разные вещи
4) Барьер понимания и восприятия	Г) барьер, связанный с взаимодействием с человеком во время общения и возникающие из-за недовольства поведением партнера по общению. Как правило, в позициях собеседников есть существенные различия.

Ответ:

1)	2)	3)	4)

14. Вставьте пропущенное слово

_____ — это вербальные и невербальные элементы коммуникации, создающие напряженную атмосферу в общении и задевающие собеседника

15. Вставьте пропущенное слово

Существуют 5 основных стилей поведения при конфликте: соперничество; сотрудничество; _____ приспособление; уклонение.

16. Вставьте пропущенное слово

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

17. Вставьте пропущенное слово

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

18. Вставьте пропущенное слово

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

19. Вставьте пропущенное слово

Подлинно научное объяснение природы темперамента дал великий русский физиолог _____ в своем учении об основных свойствах нервной системы. Изучая высшую нервную деятельность животных, а затем и человека, он установил, что нервные процессы *возбуждения* и *торможения* можно характеризовать: по их *силе*, зависящей от работоспособности нервных клеток; по их *подвижности*, т. е. по способности быстро сменять друг друга, по *равновесию* между ними.

20. Установите правильную последовательность стадий протекания конфликтной ситуации:

- А) антагонизм
- Б) скрытая стадия
- В) стадия напряженности
- Г) стадия несовместимости

Ответ:

1	2	3	4

21. Установите последовательность зон общения в зависимости от расстояния общающихся

- А) социальная
- Б) публичная
- В) интимная
- Г) личная

Ответ:

1	2	3	4

22. Установите соответствие в правильной последовательности этапы делового общения:

- А) ориентация в ситуации
- Б) выход из контакта
- В) установление контакта
- Г) обсуждение вопроса, проблемы
- Д) принятие решения

Ответ:

1	2	3	4	5

23. Установите в правильной последовательности этапы успешной публичной речи:

- А) завоевание и удержание внимания аудитории
- Б) завершение выступления.
- В) подготовка к выступлению;
- Г) начало выступления;

Ответ:

1	2	3	4

24. Установите в правильной последовательности этапы деловой беседы:

- А) принятие решения;
- Б) завершение беседы.
- В) аргументирование выдвигаемых положений;
- Г) начало беседы;
- Д) информирование партнеров;

Ответ:

1	2	3	4	5

25. Установите в правильной последовательности структуру проведения совещания:

- А) прения
- Б) выработка решения
- В) доклад (информация)
- Г) вопросы к докладчику

Ответ:

1	2	3	4

Практические задания I уровня

«Перевод профессионального текста»

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

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

для специальности **43.02.10 Туризм**

для специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**

(английский язык)

Условия выполнения задачи 1:

1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащенном компьютерами на базе Intel Pentium G4400, Intel Core i3-4330, AMD Ryzen 1500x;

2) время, отводимое на выполнение задачи – 30 минут;

3) для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться словарем в бумажном варианте;

4) перевод текста необходимо набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;

5) результат работы сохранить в файле **Задание_2_1** с расширением .doc или .docx в папке с именем **Олимпиада_Шифр** (номер Вашего шифра) на Рабочем столе;

1. Переведите приведенный ниже текст, используя словарь.

THE TRUTH ABOUT WORKING IN TOURISM

According to the World Travel and Tourism Council, the travel and tourism sector accounts for 8% of the world's jobs and has the highest potential for growth.

Lots of people think that a career in tourism can give them a chance to travel, to meet new people, to learn new things and the salary is quite good.

The main problem with the travel and tourism sector is that a lot of contracts are concluded only for seasonal and short-term work. The working hours are sometimes long and hard. The job can become rather stressful. You must be able to work hard, solve problems, get along with people and work as part of a team.

A career in hospitality and tourism require a lot of hard work and dedication, however, it also can be exciting, challenging and varied.

Tourism is a people-focused industry, which offers the opportunity to meet and help people from all over the world. When people pay for a tour, they want somebody energetic, enthusiastic and entertaining to help them have fun. Being able to interact well with people from different cultures is essential.

Perfect foreign language skills are necessary or desirable in hospitality and tourism. The knowledge of information and communication technologies is also a modern must requirement.

Though in tourism there are working shifts even at weekends, working hours are more flexible than in other industries. Accordingly to your needs and interests you can work part-time or full-time, night or day. The salary depends on the type of job you're doing, the education and training required and your experience level.

Jobs in hospitality and tourism can be low-paid at the beginning of the career but many hotel and travel organizations offer on-the-job training.

The final result of the efforts in hospitality and tourism should be a satisfied customer who remembers his trip and his holiday with pleasure.

(1916 знаков)

Условия выполнения задачи 2 Найдите в тексте и выпишите ответы на вопросы на английском языке.

1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащенном компьютерами на базе Intel Pentium G4400, Intel Core i3-4330, AMD Ryzen 1500x;

2) время, отводимое на выполнение задачи – 30 минут;

3) для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться словарем в бумажном варианте;

4) ответы на вопросы необходимо дать на иностранном языке и набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;

5) результат работы сохранить в файле **Задание_2_2** с расширением .doc или .docx в папке с именем **Олимпиада_Шифр** (номер Вашего шифра) на Рабочем столе:

1. Are many contracts in the travel and tourism sector are concluded for all-year-round or seasonal work?
2. What does a career in hospitality and tourism require?
3. What kind of tourism professionals do tourists want to help them have fun?
4. What does the salary in hospitality and tourism depend on ?
5. When can jobs in hospitality and tourism be low-paid?

для специальности **43.02.10 Туризм**

для специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**

(немецкий язык)

Условия выполнения задачи 1:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащённом компьютерами на базе Intel Pentium G4400, Intel Core i3-4330, AMD Ryzen 1500x;
- 2) время, отводимое на выполнение задачи – 30 минут;
- 3) для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться словарем в бумажном варианте;
- 4) перевод текста необходимо набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;
- 5) результат работы сохранить в файле **Задание_2_1** с расширением .doc или .docx в папке с именем **Олимпиада_Шифр** (номер Вашего шифра) на Рабочем столе;

1. Переведите приведенный ниже текст, используя словарь.

Inlandtourismus

Der Inlandtourismus (auch Binnentourismus genannt) ist nicht weniger verbreitet, als der Tourismus im Ausland. Insbesondere in Deutschland, wo die meisten Touristen vorziehen, durch eigenes Land zu wandern und zu reisen. Von diesen Touristen werden Reisen nicht nur zur Urlaubszeit im Inland unternommen, sondern auch zur Wochenende und an den Feiertagen. Dazu gibt es hier genug günstige Voraussetzungen. Die einen Inlandtouristen besichtigen gerne Gebirgslandschaften: das Land verfügt über wunderschöne Natur in Alpen und Mittelgebirgen. Die anderen besuchen Nord- und Ostseeküsten und Inseln. Die dritten bewundern See- und Flusslandschaften oder interessieren sich für zahlreiche Städte mit alten Kulturdenkmälern. Sehr populär für die Urlauber sind die Berge. Sie ziehen die Binnentouristen das ganze Jahr an: Im Winter treibt man dort Wintersport und im Sommer werden Bergwanderungen gemacht. Meist besuchen die Wanderer die Mittelgebirge, zum Beispiel den Bayerischen Wald oder den Schwarzwald. Der wunderschöne Harz lockt die Touristen mit seiner Natur, die von vielen Dichtern besungen wurde. Der Bergmassiv Rhön ist ein attraktives Ziel für Wanderer und Skiläufer. Auch Mountainbiking ist in den Mittelgebirgen sehr anziehend, insbesondere für die Jugendliche. In den höchsten Bergen Deutschlands, zu denen Bayerische und Allgäuer Alpen zählen, wird Bergsteigen unternommen.

Die touristische Wirtschaft ist in den städtischen und ländlichen Regionen Deutschlands stark entwickelt: Dazu gehören Beherbergungsgewerbe, zahlreiche Gaststätten und Einzelhandel sowie Unterhaltungs- und Dienstangebote. Weltweit gehört die Reisebranche zu den größten und wichtigsten Wirtschaftszweigen. Diese Branche ist auch der größte Arbeitgeber, der heutzutage insgesamt über 100 Millionen Menschen beschäftigt.

2. Найдите в тексте и выпишите ответы на вопросы на немецком языке.

Условия выполнения задачи 2:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете, оснащённом компьютерами на базе Intel Pentium G4400, Intel Core i3-4330, AMD Ryzen 1500x;
- 2) время, отводимое на выполнение задачи – 30 минут;
- 3) для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться словарем в бумажном варианте;
- 4) ответы на вопросы необходимо дать на иностранном языке и набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;
- 5) результат работы сохранить в файле **Задание_2_2** с расширением .doc или .docx в папке с именем **Олимпиада_Шифр** (номер Вашего шифра) на Рабочем столе:
 1. Ist der Inlandtourismus nicht weniger verbreitet, als der Tourismus im Ausland?
 2. Ist die touristische Wirtschaft in den städtischen und ländlichen Regionen Deutschlands stark entwickelt?
 3. Gehört die Reisebranche zu den größten und wichtigsten Wirtschaftszweigen?
 4. Womit lockt der wunderschöne Harz die Touristen?
 5. Ist der Bergmassiv Rhön ein attraktives Ziel für Wanderer und Skiläufer?

Задание по организации работы коллектива

Задача 1.

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

Требования к оформлению документа:

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

Заглавные буквы в наименовании документа.

Выравнивание текста по ширине.

Межстрочный интервал (1,5 пт).

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

Инструкция:

- Внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия.
- Предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.
- Предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия.
- График сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов.
- График сменности должен быть приведен в таблице ниже.

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

Вариант 1

<p>Турфирма находится в Санкт-Петербурге, в центральной части города. Имеет один офис, площадью 180 кв.м.</p> <p>Туристское предприятие представляет собой туроператорскую компанию, специализирующуюся на организации автобусных туров по России. В лизинге у фирмы три современных автобуса. Также сотрудничество с автобусными предприятиями города. Общий объем реализации – до 15 программ в неделю в высокий сезон, до 3 – в низкий сезон. Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентства.</p> <p>Программы реализуемых туров: Автобусный тур на Соловки, 4 дня Автобусный тур на Соловки, 5 дней Автобусный тур на Соловки, 6 дней Автобусный тур по Золотому кольцу (вариант1) В гости к Вепсам 2 дня Великий Новгород – Валдай, 2 дня Великий Новгород, 2 дня Волжский путь: Ярославль - Тутаев – Вятское 5 дн Вологодские монастыри: государства в</p>	<p>Гостиничное предприятие представляем собой некатегорийную пригородную гостиницу (ориентировочно 3*), номерной, фонд которой составляет 20 номеров: 5 двухкомнатных номеров категории LUX 10 стандартных DBL 5 стандартных SINGL</p> <p>Есть ресторан, который работает в режиме с 7.30 до 10 – завтраки «buffet» для проживающих гостей; 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 50 посадочных мест). Охраняемая автостоянка на 10 авто мест. Автомобиль с водителем для трансферов. Открытая площадка для барбекю. Средняя годовая загрузка гостиницы – 50% Банкеты – от 1 до 3 в неделю.</p>
---	---

государстве 3 дн Вышний Волочек – Валдай 2 дн Дворянская Тверь 3 дн Деревянные церкви Присвирья 3 дн Золотая осень в Пушкинских Горах, 3 дня Золотой век Великого княжества Тверского 2 Отдых в Пушкинских Горах 8 дн	
--	--

Задача 2.

Разработайте и составьте организационную структуру туристского/гостиничного предприятия.

Перечень должностных позиций туристского предприятия: 1. генеральный директор; 2. директор по туризму; 3. начальник визового отдела; 4. менеджер визового отдела; 5. менеджер по туризму; 6. менеджер по рекламе; 7. системный администратор; 8. главный бухгалтер; 9. финансовый директор; 10. кассир; 11. курьер; 12. авиа-ж/д-кассир; 13. начальник отдела рекламы	Перечень должностных позиций гостиничного предприятия: 1. Генеральный директор 2. Главный бухгалтер 3. Менеджер по закупкам (кладовщик) 4. Менеджер по управлению номерами и продажам 5. Администратор гостиницы 6. Администратор ресторана 7. Шеф –повар 8. Повар 9. Рабочий по кухне 10. Стюард 11. Горничная – уборщица 12. Официант 13. Бармен- кассир 14. Водитель 15. Охранник
--	---

Определить тип организационной структуры управления.

Перечислите преимущества и недостатки данной структуры

Вариант 2

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

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

Задача 2.

Разработайте и составьте организационную структуру туристского/гостиничного предприятия.

<p>Перечень должностных позиций туристского предприятия:</p>	<p>Перечень должностных позиций гостиничного предприятия:</p>
--	---

1. Генеральный директор	1. Генеральный директор
2. Главный бухгалтер	2. Руководитель финансово-экономической службы
3. Бухгалтер	3. Руководитель службы приема и размещения
4. Начальник отдела по бронированию и продажам	4. Руководитель службы питания
5. Начальник отдела по туристским продуктам	5. Руководитель административно-хозяйственной службы
6. Начальник отдела корпоративного обслуживания	6. Руководитель службы продаж и маркетинга
7. Менеджер по формированию турпродукта	7. Бухгалтер-экономист
8. Менеджер по внутреннему туризму	8. Портье
9. Менеджер по выездному туризму	9. Ночной аудитор
10. Оператор по бронированию	10. Посыльный (подносчик багажа)
11. Менеджер по деловому туризму	11. Повар
12. Менеджер по маркетингу	12. Официант
13. Системный администратор	13. Бармен
	14. Рабочий кухни
	15. Супервайзер АХС
	16. Горничная
	17. Разнорабочий
	18. Сотрудники оздоровительного центра
	19. Няня
	20. Менеджер по продажам

Определить тип организационной структуры управления.

Перечислите преимущества и недостатки данной структуры

ПРИМЕР Таблица графика сменности

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

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

Пример оформления организационной структуры туристского предприятия



Пример оформления организационной структуры гостиничного предприятия



Практические задания II уровня (инвариантная часть)

Разработка анимационной программы

43.02.10 Туризм 43.02.11 Гостиничный сервис

Инструкция

№1

Необходимо разработать анимационную программу, включающую в себя два раздела (активную и интеллектуальную часть). Время проведения 90 минут.

Пример

В гостиницу «Салют» ожидается заезд студентов из города Новосибирск на празднование Нового года.

№2

Инструкция

Анимационная программа рассчитана на один час, с учетом отведенного времени на чтение стихов Деду Морозу.

Место проведения на выбор вашего агентства.

Пример

Вашему агентству «Приключение и Праздник» поступила заявка на проведение новогоднего праздника для детей школьников 3 класса.

Задача 1.

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

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

Задача 2.

Разработайте комплекс мер по продвижению анимационной программы, основываясь на следующих задачах:

- выявление целевой аудитории,
- определение желаемой реакции,
- выбор метода обращения,

-выбор средств распространения информации.

Программу продвижения разработайте, охватывая один из составных элементов продвижения – рекламу, стимулирование сбыта, личные продажи или связи с общественностью.

Практические задания II уровня (вариативная часть) 43.02.10 Туризм

Задание 1 «Подбор пакетного тура по заявке туристов»

Инструкция:

Подберите тур по заявке туриста. Тур должен соответствовать всем предъявленным критериям.

Пример задания

В турфирму «Панама» поступила заявка от туристов– молодоженов (25 – 27 лет) с просьбой подобрать для них тур на море в начале июня на 10-14 дней. Дата возврата до 20.06.2020

Пожелания туристов:

- Отдых на Критском море
- Перелет из региона
- гостиница 5 звезд, первая береговая линия
- посещение Кносского дворца
- пляж песок
- питание полупансион

У одного из туристов открытая шенгенская виза.

Менеджеру турфирмы необходимо подобрать тур основываясь на предложения туроператоров.

Менеджеру при подборе необходимо описать следующее:

1. Направление, и его особенности;
2. Указать сведения о действующем туроператоре;
3. Возраст туристов;
4. Визовые формальности;
5. Минимальное страховое обеспечение;
6. Средство размещения;
7. Тип питания;
8. Сроки и продолжительность поездки;
9. Переезды по маршруту, трансфер;
10. Экскурсии и их стоимость.

Задание 1 «Подбор пакетного тура по заявке туристов»

Инструкция:

Подберите тур по заявке туриста. Тур должен соответствовать всем предъявленным критериям.

Пример задания

В турфирму «Панама» поступила заявка от Рыбакова Алексея просьбой подобрать тур для его семьи – 2 взрослых и 2 детей (1 год и 10 лет). Тур по России, отдых на море. Дата вылета после 07.06.2019г. на 10-14 дней.

Пожелания туристов:

- Отдых на курорте рядом с Олимпийскими объектами, стадионом «Фишт»
- Перелет из региона
- Размещение в двухкомнатном номере
- Питание полный пансион
- Развлечения для детей

Менеджеру турфирмы необходимо подобрать тур основываясь на предложения туроператоров.

Менеджеру при подборе необходимо описать следующее:

1. Направление, и его особенности;
2. Указать сведения о действующем туроператоре;
3. Возраст туристов;
4. Визовые формальности;
5. Минимальное страховое обеспечение;
6. Средство размещения;
7. Тип питания;
8. Сроки и продолжительность поездки;
9. Переезды по маршруту, трансфер;
10. Экскурсии и их стоимость.

Задание 2: «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»

Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источники.

Пример задания

Группа студентов из города Казань в составе 30 человек отправилась в тур по Челябинской области. Ниже представлена программа одного дня, в котором не указан ресторан, где туристы должны обедать. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, подберите ресторан, средний счет в котором не превышает 500 рублей на человека. Аргументируйте выбор ресторана, найденную информацию подкрепите гиперссылками на страницы источников.

Программа

09:00	Встреча группы с гидом в холле гостиницы
09:15	Посадка группы в автобус

10:00-13:00	Посещение Челябинского Государственного краеведческого музея и Челябинской областной картинной галереи
13:30-14:30	Обед
14:30-15:00	Посадка группы в автобус
15:00-16:30	Посещение Музея декоративно-прикладного искусства
16:30	Свободное время

Пример оформления выполненного задания

Название ресторана Есть Поесть
 Месторасположение Невский пр. д. 25

Аргументация выбора ресторана:

Официальный сайт: <http://ep-74.ru/>

1. Заведение располагается рядом с пунктами показа. Известная сеть столовых с возможностью заказать обслуживание туристских групп
2. Положительные отзывы посетителей (с официального сайта)
3. Расширенного меню на сайте нет, но есть картинки блюд с ценами. Из этого можно сделать вывод, что в средний счет на человека в 400 рублей туристы уложится (при этом еще будет действовать групповая скидка).
4. Информации о наличии парковки есть
5. Время работы столовой с 8 до 19.00
6. Согласно информации о количестве посадочных мест на официальном сайте, группа в 30 человек в столовую поместится.

Практическое задание II уровня (вариативная часть) 43.02.11 Гостиничный сервис

Задание 1: «Бронирование гостиничных услуг по электронной почте»

Инструкция: Подготовьте письменный ответ на запрос гостя о бронировании отеля.

Пример задания

На электронную почту отеля Radisson Blu Chelyabinsk 4**** приходит запрос на бронирование: Добрый день! В период с 25 мая по 28 мая 2019 года наша семья 2 взрослых + 2 детей (1 год и 10 лет) прибывает в Ваш город. Подберите пожалуйста вариант размещения для нашей семьи, и примерную программу пребывания в вашем городе.

Пожелание гостя:

- Завтрак включен в стоимость проживания
- Организация трансфер аэропорт — отель — аэропорт
- Ранний заезд
- Экскурсионная программа с целью ознакомиться с основными достопримечательностями

Задание 2: «Разработка плана выполнения требований VIPгостя»

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.

Пример задания

В отель Radisson Blu Chelyabinsk 4**** обратилась компания-организатор концертов с целью забронировать проживание Филиппа Киркорова на дату его выступления в г. Челябинск. Организатор представил перечень требований короля российской эстрады, в котором представлены требования к средству размещения. Ознакомьтесь с фрагментом перечня и напротив каждого пункта укажите, каким образом будет удовлетворено требование (какие действия будет выполнять та или иная служба гостиничного предприятия). Сделайте гиперссылки на страницы сайта подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в гостиничном номере следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Ниже приведен перечень требований артиста и описание президентского люкса.

Оборудование номера:

- Телевизор с плазменным или ЖК-экраном
- Спутниковое телевидение
- Новостная кабельная сеть
- Кофемашина Nespresso
- Мини-бар (за дополнительную плату)
- Питьевая вода (комплимен)
- Пуховые одеяла и подушки
- Гипоаллергенное постельное белье (по запросу)
- Теплые махровые банные халаты и тапочки
- Фен

- Увеличительное зеркало для макияжа/бритья с подсветкой
- Микроволновая печь
- Посудомоечная машина
- Кухонная плита
- Роскошные столовые приборы и посуда

План организации выполнения требований VIP гостя

Требование гостя	Действия по выполнению требования	Ответственный

Пример оформления задания

План организации выполнения требований VIP гостя

Требование гостя	Действия по выполнению требования	Ответственный
Наличие 5 банных полотенец	Доставить в номер	Супервайзер хозяйственной службы, горничная
10 бутылок Equa минеральной воды. ежедневно	Доставить минеральную воду из ресторана гостиницы	Администратор ресторана, официант roomservice
Влажность воздуха в номере должна быть 60%	Установить нужное положение регулятора кондиционера перед заездом	Супервайзер хозяйственной службы, горничная
5 бутылок грейпфрутового сока	Доставить сок из ресторана гостиницы	Администратор ресторана, официант roomservice

Задание 1: «Бронирование гостиничных услуг по электронной почте»

Инструкция: Подготовьте письменный ответ на запрос гостя о бронировании отеля.

Пример задания

На электронную почту отеля Radisson Blu Chelyabinsk 4**** приходит запрос на бронирование: Добрый день, уважаемые сотрудники службы бронирования. В период с 25 мая по 28 мая наша молодая семья (молодожены 30 лет) хотела бы забронировать номер в вашем отеле. Номер необходим нам 25 мая после 22.00 до 18.00 - 28 мая 2019 года. Подберите пожалуйста вариант размещения для нашей семьи, и примерную программу пребывания в вашем городе.

Пожелание гостя:

- Завтрак включен в стоимость проживания
- Организация трансфер аэропорт — отель — аэропорт

- Ранний заезд
- Поздний выезд
- Экскурсионная программа с целью ознакомиться с историей Челябинской области покупкой сувениров.

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения заданий I уровня
заключительного этапа
Областной олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____

Перечень
специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри

 фамилия, имя, отчество, место работы

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

_____ (подпись члена (ов) жюри)

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания II уровня

(название задания)

заключительного этапа

Областной олимпиады профессионального мастерства

в 20__ году

УГС _____

Перечень
специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри _____

фамилия, имя, отчество, место работы

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

_____ (подпись члена (ов) жюри)

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

УГС _____

Перечень
специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

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

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

_____ (подпись члена (ов) жюри)

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

УГС _____

Перечень специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

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

Председатель рабочей группы,
Директор ГБПОУ «ЮУГК»

подпись

В.Г. Лапин

Председатель жюри

подпись

фамилия, инициалы

Члены жюри:

подпись

фамилия, инициалы