



Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Пензенской области «Пензенский социально-педагогический колледж»

Утверждаю

Директор ГАПОУ ПО «Пензенский
социально-педагогический колледж»

Л.Н.Петрова

«25» ноября 2020 года



**Фонд оценочных средств начального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся
по УГС СПО 43.00.00 Сервис и туризм,
специальность 43.02.10 Туризм**

Пенза 2020

ФОС разработан рабочей группой в составе:

Буслаева Ирина Александровна	преподаватель ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»
Гришина Ирина Владимировна	преподаватель ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»
Долгов Константин Евгеньевич	преподаватель ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»
Зинченко Светлана Владимировна	к.э.н., доцент кафедры «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания» ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет»
Касаткина Екатерина Юрьевна	преподаватель ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»
Коротченко Елена Михайловна	исполнительный директор центра туристского сервиса INSERTUM
Курченкова Ольга Анатольевна	преподаватель ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»
Манушкина Наталья Александровна	преподаватель ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»
Плотникова Софья Алексеевна	преподаватель ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»
Савкин Илья Юрьевич	преподаватель ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»
Умный Дмитрий Дмитриевич	преподаватель ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»
Уткина Наталья Владимировна	к.э.н., доцент кафедры «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания» ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет»

Рассмотрен на заседании ЦМК профессиональных дисциплин по УГС СПО
43.00.00 Сервис и туризм по специальности 43.02.10 Туризм

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. Сводная ведомость оценок результатов выполнения заданий I уровня
8. Ведомость оценок результатов выполнения практического задания II уровня
9. Сводная ведомость оценок результатов выполнения практических заданий II уровня
10. Сводная ведомость оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания
11. 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 начального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования по укрупненной группе специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм (специальность 43.02.10 Туризм) (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 начального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства:

- процедура определения результатов участников, выявления победителя олимпиады (первое место) и призеров (второе и третье места);
- процедура определения победителей в дополнительных номинациях.

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 04 февраля 2016 года;

- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г.

№ 474 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм»;

- приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н "Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель /управляющий гостиничным комплексом/сети гостиниц (регистрационный номер 467)»;

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

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

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

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

Задания II уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями по укрупненной группе специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм по специальности 43.02.10 Туризм.

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

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

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

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

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 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 которым проводится Олимпиада.

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
<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>							
1	Менеджмент, маркетинг	10	4	3	2	1	2
2	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	1	1	5	3	3
	ИТОГО:	20	5	4	7	4	5
	ИТОГО:	40					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 являются правильным.

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

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

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

Выполнение задания «Тестирование» реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и исключающую повторения заданий. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

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

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

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

- умений применять лексику и грамматику иностранного языка для перевода текста на профессиональную тему;
- умений общаться (письменно) на иностранном языке на профессиональные темы;
- способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский представлено практической работой, выполняемой на компьютере, и разработано на английском/немецком языках. Объем текста на иностранном языке составляет от 1500 до 2000 знаков.

Задание по переводу текста включает 2 задачи:

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

Требования к отбору текстов для перевода:

- выбранный отрывок характеризуется законченностью и связностью;
- текст характеризуется профессиональной направленностью;
- содержание текстов учитывает возрастные особенности и жизненный опыт участников.

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: участникам предлагается описание туристского предприятия, по которому участники выполняют 2 задачи.

Задача 1:

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

Задача 2:

Разработайте организационную структуру туристской фирмы 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.

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 специальности 43.02.10 «Туризм».

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

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

Задача 1:

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

Задача 2:

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

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

Практические задания разработаны в соответствии с объектами и видами профессиональной деятельности обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм».

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

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

Задача 1 (ролевая игра):

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону, с заполнением служебной формы.

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

Задача 2:

Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов; сделайте обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.

Материальная база: компьютерный класс с подключением к интернет, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

4. Система оценивания выполнения заданий

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

- соответствия содержания конкурсных заданий ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм», 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					
			Вопрос на выбор ответа	Открытая форма вопроса	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>							
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1	

2	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	Менеджмент, маркетинг	10	0,4	0,6	0,6	0,4	2
2	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	0,1	0,2	1,5	1,2	3
	ИТОГО:	20					5
	ИТОГО:	40					10

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

- качество выполнения отдельных задач задания;
- качество выполнения задания в целом.

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

4.7. Максимальное количество баллов за практические конкурсные задания I уровня: «Перевод профессионального текста» 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 по тексту – 5 баллов.

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»
(ответы на вопросы)**

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

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом;

б) штрафные целевые индикаторы: предусмотрены по заданию инвариантной части II уровня (Задача 1).

Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию.

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

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

5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Наименование	Максимальное время (мин.)
I уровень	
Тестирование	60
Перевод профессионального текста (2 задачи)	45
<i>Задание по организации работы коллектива</i>	
Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.	30
Задача 2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.	30
II уровень	
<i>Инвариантная часть</i>	
Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные	20

сотрудником.	
Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.	40
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.10 «Туризм»)</i>	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону	3 – 5 (из расчета на 1 участника)
Задача 2. Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора.	45

6. Условия выполнения заданий. Оборудование

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

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

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

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

6.4. Выполнение конкурсных заданий 2 уровня проводится на разных производственных площадках, используется специфическое оборудование, имитирующее рабочее место специалиста по туризму. Требования к месту проведения, оборудованию и материалам указаны в паспорте задания.

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 заключительного этапа Всероссийской олимпиады ранжируются по убыванию суммарного количества баллов, после чего из ранжированного

перечня результатов выделяют 3 наибольших результата, отличных друг от друга – первый, второй и третий результаты.

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

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

Решение жюри оформляется протоколом.

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

Номинируются на дополнительные поощрения:

- участники, показавшие высокие результаты выполнения заданий профессионального комплексного задания по специальности;
- 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 N474 от 07.05.2014 г.	
	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	
2.	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	
3.	ОП.02. Организация туристкой индустрии МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	
	ЗАДАНИЕ № 3 «Задание по организации работы коллектива»	Максимальный балл – 10 баллов
	Задача 3.1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского предприятия.	Максимальный балл – 5 баллов
	Критерии оценки:	
1.	Учет всех должностных позиций, требующихся для обеспечения деятельности предприятия	1
2.	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовывать запланированный объем продаж	1
3.	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически нецелесообразными для предприятия	1
4.	Соответствие продолжительности смен КЗоТ РФ	1
5.	Учет длительности обеденных перерывов	1
	ЗАДАЧА 3.2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы по заданным характеристикам»	Максимальный балл – 5 баллов
	Критерии оценки:	
1	Правильный выбор типа организационной структуры	0,5
2	Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей	0,5
3		
4	Правильное количество соподчиненных структурных единиц	0,5
5	Правильное количество уровней управления	0,5
6	Правильное наименование отделов	0,5
7		
8	Правильное название должностей	0,5
9	Учет всех необходимых должностей	0,5
10	Учет всех необходимых подразделений	0,5
11	Оформление задания в программе «Microsoft Word» с применением опции форматирования: Создание организационной диаграммы	
12		
13		0,4

14	Наличие заголовка документа	0,2
15	Документ оформлен в едином стиле	0,2
16	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

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

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014 г.	
2.	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	
3.	<p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	
4.	<p>ОП.01. Психология делового общения</p> <p>ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>ПМ04. Управление функциональным подразделением организации</p>	
	Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»	Максимальный балл – 35 баллов
	Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.	Максимальный балл - 10 баллов
	Критерии оценки:	
	<p>Полнота выявленных ошибок:</p> <p>-перечислены все ошибки</p> <p>- за каждую невыявленную ошибку снимается один балл</p>	10
	Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.	Максимальный балл - 25 балла
	Критерии оценки:	
	Указана подходящая форма проведения мероприятия	3
	Отражены теоретические основы конфликта	5
	Проработаны общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации	5
	Даны рекомендации по правилам поведения с разными типами «трудных гостей»	4
	Приведены алгоритмы работы с конфликтными ситуациями (типовые модели)	5
	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1

	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1
	Грамотно изложено содержание мероприятия	1

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: «Бронирование турпродукта по телефону»		
	Задача: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону	Максимальный балл – 15
Критерии оценки:		
	Соблюдение регламентированного временного интервала для ответа на звонок	1
	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1
	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)	3
	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	1
	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов- паразитов	1
	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	2
	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
	Достижение цели коммуникации	3
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

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Задание «Тестирование»

Инвариантная часть

1. Какое из указанных условий относится к дополнительным условиям для включения в трудовой договор:
- Испытательный срок
 - Место работы
 - Трудовая функция
 - Обязательное социальное страхование работника
2. Прибыль, которая образуется за счет различных видов деятельности предприятия, называется _____.

Ответ: 3. Установите верное соответствие понятий и их характеристик:

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

4. Расположите источники трудового права по юридической силе:
- Трудовой кодекс РФ
 - Указ Президента РФ
 - Конституция РФ
 - Закон субъекта РФ
5. Проверка полномочий пользователя при его обращении к данным называется:
- Контролем доступа
 - Аутентификацией
 - Обеспечением целостности данных
 - Шифрованием
6. В Microsoft PowerPoint 2013 стандартным расширением файла, содержащего обычную презентацию, является _____.
7. Установите соответствия между названием программы и видом программного обеспечения:

	Базовое ПО		MS Excel
	Сервисное ПО		Windows7
	Инструментальное ПО		Антивирус Касперского
	Прикладное ПО		Pascal

Запишите ответ:

1	2	3	4

8. Установите единицы измерения объема информации по возрастанию:

- а. Бит
- б. Мегабит
- в. Мегабайт
- г. Килобайт

Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды

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

- а. 18 часов
- б. 24 часа
- в. 35 часов
- г. 40 часов

10. Прибор, измеряющий влажность воздуха в помещении, называется _____.

11. Установите правильную характеристику условий труда работников:

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

12. Установите последовательность действий при обнаружении пожара в здании:
- Принять меры к тушению пожара
 - Эвакуировать людей из здания
 - Обесточить все доступные помещения
 - Сообщить по телефону 01 (мобильный 112) в пожарную часть

13. Стандартизация - это:
- Документ, принятый органами власти
 - Совокупность взаимосвязанных стандартов
 - Деятельность по установлению норм, требований, характеристик
 - Документ, в котором устанавливаются характеристики продукции

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

15. Установите соответствие между термином и определением:

Стандартизация	А	Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства
Метрология	Б	Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил
Сертификация	В	Форма подтверждения соответствия объектов выдвинутым требованиям

Запишите ответ:

1	2	3

16. Установите последовательность работ по проведению сертификации:
- Рассмотрение и принятия решения по заявке
 - Подача заявки на сертификацию
 - Отбор, идентификация образцов и их испытания
 - Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией
 - Выдача сертификата соответствия

17. Выберите правильный ответ. Устоявшаяся аббревиатура для офиса организации МФУ расшифровывается как:

- многофункциональной устройство
- минифункциональное устройство
- московское финансовое управление
- малый финансовый учет

Ответ:

18. Старейшая глобальная система бронирования билетов, гостиниц, автомобилей называется _____

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

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

Ответ

1	2	3	4
А	В	Б	Г

20. Расположите в верном порядке последовательность действий по переводу звонка:

А.- Попросить звонящего подождать для уточнения информации;

Б.- Нажать клавишу «Hold»;

В.- Набрать внутренний номер сотрудника;

Г.- Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять

вызов;

Д.- Переключиться на звонящего;

Е.- В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен;

Вариативная часть

1. Выберите правильный ответ. Как называется аналитический процесс, включающий определение проблемы, сбор, обработку и анализ информации, а также выработку рекомендаций по решению проблемы?

1.- формирование исследовательской панели

2.- маркетинговые исследования

3.- формирование гипотезы

4.- выборочное исследование

2. Налоговая ставка на прибыль для ИП при общей системе налогообложения составляет ___ (написать только число)

Ответ:

3. Установите соответствие между критериями сегментации и их признаками

1. Географический	А. уровень образования и доходов
2. Демографический	Б. плотность и численность населения, административное деление
3. Социально-экономический критерий	В. поведение индивидуума, стиль жизни, личностные качества
4. Психографический	Г. возраст, пол потребителей; размер семьи

Ответ:

1	2	3	4

4. Установите соответствие между функциями маркетинга с их содержанием

1.	Аналитическая функция	А. организация системы товародвижения, организация высококачественного сервиса
2.	Производственная функция	Б. изучение рынка, потребителей, товара; анализ внутренней среды предприятия
3.	Сбытовая функция	В. организация стратегического и оперативного планирования на предприятии
4.	Функция управления и контроля	Г. организация материально-технического снабжения, управление качеством и конкурентоспособностью готовой продукции

Ответ:

1	2	3	4

5. Установите соответствие между существующими стратегиями достижения конкурентных преимуществ организации и ее содержанием

1.	Стратегия лидирующих позиций по издержкам	А. предполагает использование новшеств — продуктовых, технологических и организационных; наличие значительного риска; сложность сохранения данного преимущества
2.	Стратегия дифференциации	Б. предполагает, что основное внимание менеджеров направлено на контроль затрат, а качество услуг, сервис и другие параметры незначительны для компании
3.	Стратегия концентрации (фокусирования)	В. предполагает способность организации обеспечить уникальность и более высокую ценность (по сравнению с конкурентами) услуг для покупателя с точки зрения уровня качества, наличия его особых характеристик, методов сбыта, послепродажного обслуживания
4.	Стратегия раннего выхода на рынок	Г. основана на выборе узкой области конкуренции внутри отрасли (рыночной ниши)

Ответ:

1	2	3	4

6. Установите соответствие между методами обучения персонала и содержанием этих методов, вписав в ответе соответствующие буквы

1.	стажировка	А. метод обучения новых сотрудников, позволяющий ознакомить их с рабочим местом и его оборудованием
2.	рабочая ротация	Б. метод повышения квалификации за пределами фирмы, в которой работает сотрудник
3.	тренинг	В. временное перемещение сотрудника на другую должность внутри организации
4.	обучение на рабочем месте	Г. метод обучения с использованием специально смоделированных ситуаций

Ответ

1	2	3	4

7. Установите соответствие между средствами распространения рекламы и их преимуществами

1.	Реклама в газете	А. высокий уровень избирательности целевых групп (или высокое полиграфическое качество)
2.	Реклама в журнале	Б. относительно невысокая стоимость изготовления макета и его размещения
3.	Реклама по ТВ	В. вездесущность и общедоступность
4.	Реклама по радио	Г. одновременное визуальное и звуковое воздействие

Ответ

1	2	3	4

8. Установите последовательность этапов маркетинговых исследований в правильном порядке

- А. Определение объектов исследования
- Б. Разработка плана исследования
- В. Анализ информации данных
- Г. Представление результатов
- Д. Сбор данных
- Е. Определение проблемы и целей исследования

Ответ

1	2	3	4	5	6

9. Установите последовательность этапов жизненного цикла изделия:

- А. Освоение производства

- Б. Значительное падение спроса на продукт в результате появления на рынке нового товара, заменяющего данный
- В. Создание новшества и адаптация его к условиям рынка
- Г. Достижение максимального уровня эффективности за счет значительных объемов производства
- Д. Снижение экономической эффективности и постепенное моральное устаревание продукта

Ответ

1	2	3	4	5

10. Укажите последовательность этапов подготовки к участию в выставке

- А. Выбор выставки и планирование бюджета
- Б. Выбор вида застройки и концепции стенда
- В. Определение целей участия в выставке
- Г. Подведение итогов
- Д. Подготовка рекламных материалов и сувенирной продукции
- Е. Выбор и бронирование места в выставочном комплексе

Ответ

1	2	3	4	5	6

11. Выберите правильный ответ. Для лечения и реабилитации людей предназначены

- А – пансионаты
- Б – санатории
- В – водолечебницы
- Г – дома отдыха

12. Выберите правильный ответ. Термин «гарантированное бронирование гостиничных услуг» означает -

- А- произведенное лично потребителем бронирование,
- Б- бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью,
- В- бронирование, при котором услуга проживания предварительно оплачена полностью или частично,
- Г – бронирование, в случае, если потребитель обещает произвести оплату при заезде

13. Выберите правильный ответ. Аннуляция бронирования гостиничных/туристских услуг может быть произведена:

- А – только по инициативе Заказчика
- Б – только по инициативе Исполнителя
- В – по инициативе Заказчика или Исполнителя
- Г – только, если Заказчиком является физическое лицо

14. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета

- А.- Студия
- Б.- Люкс
- В.- Апартамент
- Г.- Джуниор сьют

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

Ответ:

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

Ответ:

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

18. Установите соответствие между типом завтрака и его определением

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

Ответ

1	2	3	4
Г	В	Б	А

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

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

Ответ

1	2	3	4
А	В	Б	Г

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

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

Ответ

1	2	3	4	5
В	А	Б	Г	Д

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 с иностранного языка на русский 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.*)

ПРИМЕР для специальности 43.02.10 Туризм (английский язык)

Semi private Pompeii day tours from Rome

Enjoy a semi-private Rome Day Tours to Pompeii & the Amalfi Coast .

On the way to the Amalfi coast, stop at some scenic view points before reaching Amalfi, a town that enjoyed a prestigious past when it was once a major naval power. Here you can sample the local Limoncello drink in one of the many cafes' or visit the "Paradise Cloister" built in Arabian style .

Our Rome day tours continue to Positano via the famous Amalfi coast road - we make several photos stops en route to give you the possibility to capture the truly enchanting beauty of this part of Italy.

In Positano, enjoy free time for lunch and to walk around this village with its white and pastel-coloured houses .

Our next destination includes the famous archaeological site of Pompeii, where you will enjoy a two-hour tour conducted by our local English speaking expert guide.

Highlights and what's included

- Pick up and Drop off at Your centrally located hotel
- Small group of maximum 7 people for a maximum of 3 minivans travelling together
- A/C Mercedes vehicle or similar
- English speaking driver-guide
- Scenic photo stops along the Amalfi coast
- 2 hrs tour of Pompei with our local guide, archeologist and art historian
- Plenty of free time in Positano and Amalfi
- Scenic drive in Amalfi coast and plenty of photo stops

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. Is it an officially-organized tour to Italy?
2. Where can you try a special Italian beverage?
3. Is a photographer provided?
4. Which part of the route was considered to be of great navy power?
5. The tourists don't have any spare time for enjoying the beauty of Italy, do they?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

ПРИМЕР для специальности 43.02.10 Туризм (немецкий язык)

Reisen und Verkehr in Deutschland

Die Deutschen sind reisefreudig. Die meisten Urlauber verbringen ihre Ferien in wärmeren südlichen Ländern. Unter der Reisezielen im Ausland liegen zur Zeit Italien, Spanien, Österreich, Frankreich, die Schweiz und die Vereinigten Staaten an der Spitze. Dabei haben sich mit der Zeit die Gewohnheiten und Wünsche geändert. Früher standen das Ausruhen und Sonnenliegen im Vordergrund. Heute ziehen viele Menschen den Aktiv-Urlaub mit viel körperlicher Bewegung vor. Sie suchen die freie, von den Umweltschäden nicht belastete Natur. Es ist interessant, neue Orte, neue Landschaften, neue Leute kennen zu lernen. Das spielt keine Rolle: wandert man mit einem Rucksack, überquert man mit einem Zug das ganze Land oder fliegt man mit einem Flugzeug ins Ausland. Alle Leute reisen gern und moderne Verkehrsmittel machen jede Reise komfortabel.

Das schnellste Verkehrsmittel ist natürlich das Flugzeug. Ein dichtes Netz von Linien- und Charterflügen verbindet Deutschland mit Grosstädten und touristischen Zentren in aller Welt. Die wichtigste Drehscheibe für den Luftverkehr ist der Flughafen Frankfurt/Main.

Eine Zugfahrt dauert länger als ein Flug, aber es gibt auch Vorteile. Während der Zugfahrt sieht man umgebende Landschaften. In Russland wählen Europäer und Amerikaner gern Reise mit der Transsibirischen Eisenbahn. Das ist eine einzigartige Gelegenheit in einigen Tagen praktisch das ganze Russland kennen zu lernen, von Moskau bis Wladiwostok. Besonders bekannt ist der Retro-Zug der US-amerikanischen Gesellschaft Mir Corporation, die vier Angebote mit der Transsib anbietet: "Seidenstrasse mit einem Privatzug", Transsib klassisch, Transsib via BAM und Transmongolische Route.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. Wo erholen sich die Deutschen besonders gern?
2. Wie haben sich die Wünsche und die Gewohnheiten der Urlauber geändert?
3. Welche Vorteile hat die Flugreise?
4. Welche Vorteile hat die Zugreise?
5. Welche Reisen wählen die Europäer in Russland gern?

Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.

«Задание по организации работы коллектива»

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

Инструкция:

- Внимательно прочитайте описание туристского 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 (КЗоТ) РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов.
- График сменности должен быть внесен в таблицу приведенную ниже.

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

Туристское предприятие

Турфирма находится в Санкт-Петербурге, в центральной части города. Имеет один офис, площадью 180 кв.м.

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.

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 \(вариант 1\)](#)

[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 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 организационную структуру туристской фирмы по заданным характеристикам в задаче 1.

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

Проект графика сменности персонала туристского предприятия

№№	Наименование должностной позиции	Кол-во должно стных позици й	График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели														
			понедельник		вторник		среда		четверг		пятница		суббота		воскресенье		
1	Генеральный директор	1*	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8					
2	Главный бухгалтер	1*	9.30 -20.00	10	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	9.30 -17.00	6,5					
3	Бухгалтер-кассир	1			9.30 -20.00	10	9.30 -19.00	10	9.30 -19.00	10	9.30 -19.00	10	10.00-17.00	6			
4	Техник-уборщик	1		8		8		8		8		8		8			
5	Менеджер операторского отдела	1*	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8					
6	Менеджер по продажам	1*		8		8		8		8		8		8			
7	Операторы по продажам	4			11.30 – 20.00	8	11.30 – 20.00	8	9.30 – 18.00	8	11.30 – 20.00	8	11.30 – 20.00	8			
			9.30 – 18.00	8	11.30 – 20.00	8	11.30 – 20.00	8	9.30 – 18.00	8	11.30 – 20.00	8					
			11.30 – 20.00	8			11.30 – 20.00	8	11.30 – 20.00	8	11.30 – 20.00	8	9.30 – 18.00	8			
			9.30 – 18.00	8	9.30 – 18.00	8	9.30 – 18.00	8			9.30 – 18.00	8	9.30 – 18.00	8			
8	Менеджер транспортного отдела	1*	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8	10.00 -19.00	8					
9	Водители	6**															
10	Гиды – сопровождающие	1**															
11	Курьеры	1***															

* в целом на условиях ненормированного рабочего дня

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

*** на условиях почасовой оплаты неполный рабочий день

Практическое задание II уровня (инвариантная часть) **«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»**

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

Инструкция:

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

Требования к оформлению документа:

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

Пример конфликтной ситуации

Семейная пара подходит к стойке Службы приема и размещения гостей. Гости сдают ключи и сообщают о том, что выезжают из отеля. Администратор проверяет профайл гостя (карту гостя).

А: Одну минуту. Вы должны доплатить за рум сервис.

Г: Что такое рум сервис?

А: Вы заказывали в номер еду...

Г: Ничего мы не заказывали!

А: Как это не заказывали?! Вы вчера завтракали в номере!!

Г: Так это же был завтрак, а он входит в стоимость номера!

А: В стоимость номера входит завтрак в ресторане отеля, а не в номере.

Г: Какая разница, где мы завтракали?! Мы же уже за все заплатили! Мы не будем платить потому что...

А (перебивая гостей): Правила нашего отеля предусматривают, что заказ еды или напитков в номер оплачивается отдельно.

Г: Нас никто об этом не предупреждал! Что это за беспорядок?! Позовите менеджера!

(Около стойки регистрации начинают скапливаться гости, ожидающие своей очереди и заинтересованно наблюдающие за развитием конфликта)

А: На бланке заказа завтрака проставлены цены, так что доплатить все же придется. А менеджер не скажет вам ничего нового.

Г: Мы думали, цены стоят для тех, у кого номер без завтрака... Но все равно нас должны были предупредить!!! Мы не можем заплатить!

А: Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать полицию.

Г: Ладно, мы заплатим – не хотим опоздать на самолет...

А: Прекрасно, с вас 2540 рублей. До свидания.

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

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных

ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия. Оформите ответ в электронном виде в программе MS Word.

— В планах предложенных мероприятиях должны быть указаны следующие пункты.

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

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

Практическое задание II уровня (вариативная часть)

43.02.10 Туризм

Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование предложенного турпродукта по Санкт-Петербургу.

Пример задания

В турфирму «Мир» звонит турист из Москвы с просьбой подобрать для него и его ребенка (14 лет) тур в Санкт-Петербург в период с 05.06. — 11.06.17.

Пожелания туристов:

- бюджет до 70 тыс. рублей на двоих
- трансфер вокзал - отель - вокзал
- гостиница 3 звезды в историческом центре города (санузел в номере)
- в тур включены основные достопримечательности города

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе тура «Прогулки по Петербургу».

Для удобства расчета итоговой стоимости тура можно воспользоваться шаблоном заявки на бронирование тура, представленной ниже.

Шаблон заявки на бронирование тура

Информация о туристах

№	Фамилия, Имя (русская и латинская транскрипция)	Контактная информация
1		
2		
3		

Маршрут

Страна	Город	Отель	Тип номера	Даты заезда	Дата выезда	Кол-во ночей	Питание

Бронирование авиабилетов

Маршрут	Даты вылета	Время вылета

Дополнительные услуги

Общая стоимость тура:

Программа тура «Прогулки по Петербургу»*

Длительность: 7 дней / 6 ночей

Даты:

май: 29

июнь: 05, 12, 19, 26

июль: 03, 10, 17, 24, 31

август: 07, 14, 21, 28

День	Программа
1 день	<p>Встреча участников тура с табличкой «ПРОГУЛКИ ПО ПЕТЕРБУРГУ» Московский вокзал, у бюста Петра I: 08:00 и в 12:00.</p> <p>Обзорная экскурсия по городу «Портрет Великого города» познакомит вас с лучшими архитектурными ансамблями Северной столицы и самыми известными памятниками монументальной скульптуры, с удивительными панорамами невских берегов и полными очарования набережными малых рек. Вы увидите, что составило славу Петербурга, ставшего одним из шести самых красивых городов Европы.</p> <p>Экскурсия в Исаакиевский собор, крупнейший кафедральный храм Санкт-Петербургской епархии, выдающийся памятник архитектуры позднего классицизма. Трансфер в гостиницу, размещение. Свободное время.</p> <p><i>Транспорт предоставляется на встречу, экскурсии и трансфер в гостиницу.</i></p>
День 2	<p>Завтрак в гостинице. Выезд общественным транспортом на экскурсионную программу.</p> <p>Пешеходная экскурсия «Храмы Невского проспекта» с посещением Казанского собора. Александр Дюма называл Невский проспект «самой веротерпимой улицей мира», и это отражает суть Санкт-Петербурга как города всех вероисповеданий. В подтверждение этого мы увидим Армянскую церковь, католический храм святой Екатерины, Голландскую церковь и православный собор, освященный во имя иконы Казанской Божьей Матери.</p> <p>Экскурсия в Эрмитаж. «Дворцы Эрмитажа – чудесные сплетения живой мечты и трезвого ума». Интерьеры Эрмитажа и его коллекции завораживают. Не забудьте посмотреть из окон Эрмитажа на Неву, Стрелку Васильевского острова, Петропавловскую крепость - и Вы в полной мере ощутите гармонию человека и пейзажа, да еще, может быть, впервые оцените графику видов Петербурга, столь обожаемую художниками.</p> <p><i>Транспорт не предоставляется.</i></p> <p><u>За дополнительную оплату:</u> Экскурсия в театр-макет «Петровская Акватория». Музей представляет собой реконструкцию наиболее значимых</p>

	<p>достопримечательностей Петербурга и пригородов. Центральную часть экспозиции занимает заполненная водой чаша, изображающая акваторию города, а по периметру расположены макеты архитектурных ансамблей Петербурга, обращенных к водному пространству. Все объекты, в том числе утраченные, воссозданы так, как они выглядели в середине XVIII века. Стоимость экскурсии: будни - вз. – 400 руб., шк. – 200 руб.</p> <p><i>Ночная автобусная экскурсия «Мосты повисли над водами» к разведенным над Невой мостам. Упоительная романтика белых ночей, город-призрак, предстающий во всем великолепии и ослепительном ночном блеске шедевров архитектуры. Стоимость экскурсии: вз. – 1550 руб., шк. – 1400 руб.</i></p>
День 3	<p>Завтрак в гостинице.</p> <p>Загородная экскурсия в Царское Село с посещением Екатерининского дворца – блестящего творения В. Растрелли - «родом итальянца, русского сердцем, что на снегу выращивал дворцы». Вы увидите поиски и находки реставраторов в воссоздании «восьмого чуда света» – Янтарной комнаты. Возвращение в город.</p> <p><i>Транспорт предоставляется на загородную экскурсию.</i></p> <p><u>За дополнительную оплату:</u> загородная экскурсия в г. Павловск (после Царского Села) с посещением Павловского дворца и парка знакомит с выдающимся дворцово-парковым ансамблем конца XVIII-начала XIX веков в стиле русского классицизма, летней резиденцией императора Павла I и его семьи. Стоимость экскурсии: вз. – 1100 руб., шк. – 950 руб.</p>
День 4	<p>Завтрак в гостинице. Выезд общественным транспортом на экскурсионную программу.</p> <p>Пешеходная экскурсия «Здесь зарождался Петербург» рассказывает о возникновении города, о первом этапе его строительства, о той роли, которую играл Санкт-Петербург в развитии экономики, политики и культуры России в первой четверти XVIII века.</p> <p>Экскурсия в Петропавловскую крепость познакомит с историей Северной войны и основания Петербурга, с нарядным интерьером Петропавловского собора, напоминающим дворцовый зал, и великолепным резным иконостасом.</p> <p><i>Транспорт не предоставляется.</i></p> <p><u>За дополнительную оплату:</u> Теплоходная экскурсия по рекам и каналам «Северная Венеция». Прогулка на теплоходах по Неве и ее каналам дает вам возможность по-новому увидеть город, набережные, мосты, архитектурные ансамбли и острова. Стоимость экскурсии: вз. – 570 руб., шк. – 550 руб.</p> <p>Экскурсия в уникальный трехуровневый Океанариум, самый крупный в России. Территория океанариума разделена на семь климатических зон, представляющие водоемы Северо-Запада России, бассейн Амазонки, зону приливов, зону коралловых рифов и основной морской аквариум с проложенным сквозь него 35-метровым прозрачным тоннелем. Стоимость экскурсии: вз. – 800 руб., шк. – 650 руб.</p> <p>Территория призраков «Ужасы Петербурга» – это необычный проект, в лабиринтах которого посетители узнают обо всех ужасных петербургских сюжетах и легендах. Откройте для себя мистический Петербург: гибель Павла I, сожжение Григория Распутина, поиски гоголевским чиновником своего носа, летающая шинель и ожившая пиковая дама, окровавленная совесть Раскольникова – все эти таинственные легенды обретают здесь реальные очертания. Приходите и путешествуйте по старому Петербургу, по проспектам его истории и закоулкам легенд и мифов! Стоимость экскурсии: вз. – 500 руб., шк. – 400 руб.</p>
День 5	<p>Завтрак в гостинице. Свободный день без экскурсионного и транспортного обслуживания.</p>

	<p><u>За дополнительную оплату:</u> Загородная экскурсия в Петергоф «Петровский парадиз» с посещением Нижнего парка фонтанов. Петергоф – самый блистательный из пригородов Санкт-Петербурга. Своеобразие этого ансамбля неповторимо. Здесь сосредоточены выдающиеся памятники архитектуры, скульптуры, живописи, садово-паркового искусства. Стоимость экскурсии: вз. – 2000 руб., шк. – 1200 руб.</p> <p>Загородная экскурсия в Кронштадт (после Петергофа) «Город морской славы России». Легендарный город-крепость, военно-морская база Балтийского флота в Финском заливе. Во время экскурсии по трассе вы познакомитесь с историей формирования дамбы и его конструкцией. Осмотр Петровского сухого дока, Кронштадтского футштока, Якорной площади, Морского собора, памятника Петру I. Стоимость экскурсии: взр. – 1000 руб., шк. – 950 руб.</p>
День 6	<p>Завтрак в гостинице. Выезд общественным транспортом на экскурсионную программу.</p> <p>Пешеходная экскурсия «Петербургские дворцы и их владельцы» с посещением Юсуповского дворца, уникального архитектурного ансамбля XVIII-XX веков, снискавшего славу «энциклопедии» петербургского аристократического интерьера. Вы пройдете по парадным залам и гостиным дворца, где без малого столетие протекала жизнь одного из самых знатных и состоятельных аристократических семейств России.</p> <p><i>Транспорт не предоставляется.</i></p> <p><u>За дополнительную оплату:</u> Ночная автобусная экскурсия «Мосты повисли над водами» к разведенным над Невой мостам. Упоительная романтика белых ночей, город-призрак, предстающий во всем великолепии и ослепительном ночном блеске шедевров архитектуры. Стоимость экскурсии: вз. – 890 руб., шк. – 850 руб.</p>
День 7	<p>Завтрак в гостинице. Освобождение номеров до 12:00. Трансфер на Московский вокзал, сдача вещей в камеру хранения.</p> <p>Пешеходная экскурсия «Твоих оград узор чугунный...» Для того, чтобы почувствовать прелесть металлического «кружева» Петербурга, нужно не торопясь пройти по его улицам, внимательно присмотреться к его неповторимому облику. Экскурсия познакомит с историей самых знаменитых решеток Северной столицы – решеткой Летнего сада, оградой Михайловского сада и др.</p> <p>Экскурсия в храм-памятник «Спас-на-Крови». Храм, воздвигнутый на месте смертельного ранения императора Александра II, по праву можно считать музеем русского мозаичного искусства конца XIX - начала XX века, и в этом качестве - шедевром мирового значения.</p> <p>Прогулка по Летнему Саду. Этот чудесный сад-парк в центре города был заложен по указу Петра I в 1704 году. За три века своего существования Летний сад неоднократно менял свой облик, но оставался одним из наиболее любимых и посещаемых мест. Свободное время в центре города.</p> <p><i>Транспорт предоставляется на трансфер гостиница – Московский вокзал.</i></p>

* Программа тура предоставлена туроператором "Мир"

Стоимость тура на 1 человека в рублях:

РАЗМЕЩЕНИЕ	ПЕРИОД	½ DBL	EXB	SGL	скидка на реб. до 16 лет
ДОМ СТУДЕНТА У ЧЕРНОЙ	05.06 – 03.07	12220	10750	16045	1400

РЕЧКИ Туркласс, удобства на блок Континентальный завтрак	03.07 - 27.08	11110	10060	13530	1400
АКАДЕМИЯ 3* Эконом, удобства на блок Завтрак шведский стол	01.06 – 03.09	17175	16195	25405	1400
АКАДЕМИЯ 3* Стандарт Завтрак шведский стол	01.06 – 03.09	18250	16460	27535	1400
ОТЕЛЬ РА Кузнечный пер. д. 19 Стандарт Континентальный завтрак	29.05 – 10.07	25140	16600	35670	1400
	10.07 – 03.09	21020	15600	28820	1400
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ 3* Стандарт, вид во двор Завтрак шведский стол	29.05 – 10.07	22685	17385	---	1400
	10.07 – 21.08	18720	16420	---	1400
	21.08 – 03.09	18325	16325	---	1400
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ 3* Улучшенный, вид во двор Завтрак шведский стол	29.05 – 10.07	26250	---	---	1400
	10.07 – 21.08	21890	---	---	1400
	21.08 – 03.09	21100	---	---	1400
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ 3* Стандарт, вид на Неву Завтрак шведский стол	29.05 – 10.07	24270	17770	35970	1400
	10.07 – 21.08	20305	16805	28885	1400
	21.08 – 03.09	19910	16710	27320	1400
МОСКВА 4* Стандарт Завтрак шведский стол	29.05 – 10.07	33390	31390	57180	1400
	10.07 – 03.09	25065	23365	40665	1400

В стоимость тура включено:

Размещение в гостинице

Питание: 6 завтраков «шведский стол» в ресторане гостиницы, 1 обед в кафе города в первый день тура.

Экскурсионная программа и транспортное обслуживание в объеме согласно программе тура. Услуги экскурсовода-групповода на все экскурсионные дни тура.

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 российских студентов в составе 30 человек отправилась в тур по Санкт-Петербургу. 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 Русского музея
13:30-14:30	Обед

14:30-15:00	Посадка группы в автобус
15:00-16:30	Посещение Петропавловской крепости
16:30	Свободное время

Пример оформления выполненного задания

Название ресторана Столовая № 1
Месторасположение Невский пр. д. 25

Аргументация выбора ресторана:

Официальный сайт: <http://st1.one/#contacts>

1. Заведение располагается между пунктами показа. Известная сеть столовых с возможностью заказать обслуживание туристских групп <http://st1.one/#contacts>

2. Положительные отзывы посетителей (с неофициального сайта) <http://irecommend.ru/content/stolovaya-1-g-sankt-peterburg-nevskii-prospekt-25-sankt-peterburg>

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). <http://st1.one/#contact>

4. Информации о наличии парковки нет и скорее всего ее не существует у ресторана, так как он находится на Невском проспекте (самый центр города). Однако Столовая № 1 располагается в 5 минутах от Казанского собора (видно по карте), рядом позади которого сможет остановиться автобус для того чтобы выпустить туристов, и во время обеда припарковаться около Русского музея. Возможен и другой вариант: туристы пешком (около 15 минут) идут от русского музея до Столовая № 1, а после обеда автобус забирает их у того же Казанского собора. <https://www.google.ru/maps/place/%D0%A1%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F+%E2%84%961+%D0%9A%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D0%B9%D0%BA%D0%B0/@59.9355986,30.3235231,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x69d387db06ee9acf!8m2!3d59.9355986!4d30.3235231>

5. Время работы столовой 24 часа в сутки https://www.google.ru/search?q=%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F+%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D1%80+%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BD+%D0%BD%D0%B5%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9+25&src=IE-SearchBox&FORM=IENTTR&conversationid=&safe=active&safe=active&gws_rd=ssl#spf=1

6. Информации о количестве посадочных мест на официальном сайте нет, однако исходя из фотографий этого места в интернете можно сделать выводы, что группа в 30 человек в столовую поместиться. http://idea4.me/spb/place/Stolovaya_1Kopeyka_na_Nevskom

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ
оценок результатов выполнения заданий I уровня
начального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____
Специальность _____

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)
начального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____
Специальность _____

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
начального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____

Специальность _____

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
начального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____

Специальность _____

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 профессиональног о комплексного задания	Занятое место (номинац ия)
				Суммарная оценка за выполнение заданий I уровня	Суммарная оценка за выполнение заданий 2 уровня		
1	2	3	4	5	6	10	11

Председатель рабочей группы
(руководитель
организации –организатора
олимпиады)

подпись

фамилия, инициалы

Председатель жюри

подпись

фамилия, инициалы

Члены жюри:

подпись

фамилия, инициалы

Методические материалы

1. Виноградова Т.В. Технология продаж турпродукта М.: Издательский центр Академия, 2012 – 240с.
2. Гавриленко Н.И. Маркетинг-М.: Издательский центр Академия, 2013 - 192 с.
3. Гостиничный и туристический бизнес / под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем; ЭКМОС, 2012.
4. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: учеб. Пособие. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.
5. Жукова М.А., Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме. – М.: КНОРУС, 2012.
6. Кара А.Н., Спиридонова Е.Е., Воронина Н.А., Экономика сферы обслуживания: учеб. Пособие для студ. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
7. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства М.: ИД «ФОРУМ»б ИНФРА-М, 2014- 512 с.
8. Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
9. Михеева Е.В. Практикум по информационным технологиям в профессиональной деятельности. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013.
11. Технология и организация туроператорской деятельности: учеб. пособие для студ. проф. образования/ Н. Л. Любавина, Л. А. Кроленко, Т. А. Нечаева. – М.:Издательский центра «Академия», 2013–288 с.
12. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 198 с.
13. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления. Практикум. - М: Издательский центр «Академия», 2012.
14. Бессонова Е.И., Голубев А.П., Смирнова И.Б. Английский язык для специальности «Туризм» / English for students in tourism management. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. – М.: Academia, 2013.
15. Восковская А.С., Карпова Т.А. «Английский язык» среднее профессиональное образование. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2014.