

**Всероссийская олимпиада профессионального мастерства**

**Утверждено  
протоколом заседания  
экспертной комиссии  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_**

**Фонд оценочных средств 1 этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
по специальности СПО  
43.02.10 Туризм**

**Симферополь, 2020**

**ФОС разработан: Беленькой Е.Р., Лагуновой А.П., Власовой А.Н..**

**Рассмотрен на:**

- 1. Заседании экспертной группы по организации I этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по специальности 43.02.10 Туризм.**
- 2. Заседании выпускающей методической комиссии по направлению подготовки 43.00.00 Сервис и 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. 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 1 этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования (далее – Олимпиада).

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

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

1.2. На основе результатов оценки конкурсных заданий проводятся следующие основные процедуры в рамках 1 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 И.А. Черноскутовой 27.02.2018 г.

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

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

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (регистрационный номер 467);

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта Работник по приему и размещению гостей (регистрационный номер. № 1080).

Регламента Финала национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WORLD SKILLS 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 специальностей укрупненной группы специальностей СПО.

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

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

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

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

Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает 2 части - инвариантную и вариативную, всего 36 вопросов.

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов по пяти тематическим направлениям, из них 14 – закрытой формы с выбором ответа, 5 – открытой формы с кратким ответом, 1 - на установление соответствия. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 16 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 последовательности	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:		<b>20</b>	5	5	5	5	<b>5</b>
<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)*</i>							
1	Менеджмент, маркетинг	10	4	3	2	2	2,4
2	Обслуживание туристов на предприятии гостиничного сервиса	10	1	1	5	2	2,6
ИТОГО:		<b>20</b>	5	4	7	4	<b>5</b>
ИТОГО:		<b>40</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

\* Распределение заданий по вариативной части тестового задания является примерной, рекомендуемой для возможного использования

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;

ответы на вопросы по тексту (выполнение действия).

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

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

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

умения распределять рабочее время сотрудников с учетом требований ТК РФ;

умения составлять организационную структуру туристского предприятия в соответствии с характеристикой деятельности предприятия;

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 специальностей УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ, умениями и практическим опытом, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС.

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

Описание задания: участникам предлагается ситуация по обслуживанию клиента в условиях конфликтной ситуации.

Задача 1. Перечислить возможные варианты решения проблемы, обосновать каждый из них. Обозначить нормативную документацию для решения ситуации.

Задача 2. Расписать условия и последствия аннуляции тура.

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 конкретным специальностям, или подгруппам специальностей, входящим в УГС.

Вариативная часть задания II уровня содержит 2 задачи.

Задача 1. Бронирование турпродукта по телефону, с заполнением служебной формы.

Материальная база: компьютер с подключением к интернету, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Задача 2. Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов; сделайте обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.

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

Материальная база: компьютер с подключением к интернету, 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 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 - 35 баллов: тестирование -10 баллов, практические задачи – 25 баллов (перевод текста – 10 баллов, задание по организации работы коллектива – 15 баллов);

за выполнение заданий II уровня максимальная оценка - 65 баллов: общая часть задания – 15 баллов, вариативная часть задания – 50 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	Формат вопросов				Макс. балл
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление последовательности	
<i>Инвариантная часть тестового задания</i>							
1	Информационные технологии 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
<b>ИТОГО:</b>		<b>20</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<i>Вариативный раздел тестового задания</i>							
1	Менеджмент, маркетинг	10	0,4	0,6	0,6	0,8	2,4
2	туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	0,1	0,2	1,5	0,8	2,6
<b>ИТОГО:</b>		<b>20</b>	<b>0,5</b>	<b>0,8</b>	<b>2,1</b>	<b>1,6</b>	<b>5</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>40</b>	<b>1</b>	<b>1,8</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>10</b>

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

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом.

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

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

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

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

1 задача - перевод текста - 5 баллов;

2 задача – ответы на вопросы, выполнение действия, инструкция на выполнение которого задана в тексте – 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

	<b>Критерии оценки</b>	<b>Количество баллов</b>
	Качество письменной речи	
	Грамотность	

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)

	<b>Критерии оценки</b>	<b>Количество баллов</b>
	Глубина понимания текста	
	Независимость выполнения задания	

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» - 15 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 осуществляется 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 65 баллов.

4.12. Максимальное количество баллов за выполнение инвариантной части практического задания II уровня - 15 баллов.

Оценивание выполнения данного задания осуществляется по критериям оценки выполнения профессионального задания, представленными в паспорте конкурсного задания.



4.13. Максимальное 50 баллов.

Оценивание выполнения данного задания осуществляется по критериям оценки выполнения профессионального задания, представленными в паспорте конкурсного задания.

### 5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Наименование	Максимальное время (мин.)
<b>I уровень</b>	
Тестирование.	60
Перевод профессионального текста (2 задачи).	45
<b>Задания по организации работы коллектива</b>	
Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского предприятия.	30
Задача 2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы предприятия по заданным характеристикам.	15
<b>II уровень</b>	
<b>Инвариантная часть</b>	
Задача 1. Перечислить возможные варианты решения проблемы, обосновать каждый из них	20
Задача 2. Обозначить нормативную документацию для решения ситуации. Расписать условия и последствия аннуляции тура.	30
<b>Вариативная часть специальность 43.02.10 Туризм</b>	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону с заполнением служебной формы/Личная продажа турпродукта	3-5 (из расчета на 1 участника)
Задача 2. Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов; сделайте обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.	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 вычислительную 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 индивидуального бланка заданий у каждого участника.

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 индивидуального бланка заданий у каждого участника.

6.4. Для выполнения конкурсных заданий II уровня проводится при наличии компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть.

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 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 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
2	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий  ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения; ПК 4.2. Организовать и контролировать деятельность подчиненных; ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.
3	ОП.02. Организация туристской индустрии МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства

<b>Задание по организации работы коллектива</b>		Максимальный балл -15 баллов
<b>Задача 1.</b> Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного Туристского предприятия.		Максимальный балл – 7 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
<input type="checkbox"/>	Учет всех должностных позиций, требующих для обеспечения деятельности предприятия	1
<input type="checkbox"/>	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовать запланированный объем продаж	2
<input type="checkbox"/>	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически	2

<input type="checkbox"/>	нецелесообразными для предприятия	
<input type="checkbox"/>	Соответствие продолжительности смен КЗоТ РФ	1
<input type="checkbox"/>	Учет длительности обеденных перерывов	1
<b>Задача 2.</b> Разработайте организационную структуру туристской фирмы по заданным характеристикам.		Максимальный балл – 8 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
<input type="checkbox"/>	Правильность выбора типа организационной структуры	1
<input type="checkbox"/>	Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей	1
<input type="checkbox"/>	Правильное количество соподчиненных структурных единиц	0,5
<input type="checkbox"/>	Правильное количество уровней управления	0,5
<input type="checkbox"/>	Правильное наименование отделов	0,5
<input type="checkbox"/>	Правильное название должностей	0,5
<input type="checkbox"/>	Учет всех необходимых должностей	1
<input type="checkbox"/>	Учет всех необходимых подразделений	1
<input type="checkbox"/>	Наличие заголовка документа	0,5
<input type="checkbox"/>	Документ оформлен в едином стиле	0,5
<input type="checkbox"/>	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

### Паспорт задания инвариантной части практического задания II уровня

<b>№ п/п</b>	<b>43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ</b>	
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	
2	ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	

3	ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной; ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
4	ОП.01. Психология делового общения ПМ.01. Предоставление турагентских услуг МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности

<b>Ситуативное задание</b>		Максимальный балл -15 баллов
<b>Задача 1.</b> Перечислить возможные варианты решения проблемы, обосновать каждый из них.		Максимальный балл - 11 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
<input type="checkbox"/>	Аргументированное предполагаемое решение конфликтной ситуации	4
<input type="checkbox"/>	Описание действий сотрудника туристского предприятия.	0,5
<input type="checkbox"/>	Описание действий туриста	0,5
<input type="checkbox"/>	Использование профессиональных терминов.	2
<input type="checkbox"/>	Выявлены ошибки сотрудников фирмы в диалоге с гостем.	2
<input type="checkbox"/>	Аргументирован ответ по разной стоимости тура в других туристских агентствах	2
<b>Задача 2.</b> Обозначить нормативную документацию для решения ситуации. Расписать условия и последствия аннуляции тура		Максимальный балл – 4 баллов
<b>Критерии оценки</b>		
<input type="checkbox"/>	Упоминание нормативно-правовых документов.	1
<input type="checkbox"/>	Упомянуты методы возможности аннуляции тура.	2
<input type="checkbox"/>	Полнота ответа.	1

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания
Разработка содержания мероприятия по обучению персонала	Видеоролик Текстовый редактор Microsoft Word	Компьютеры на базе Intel, принтер	Компьютерный класс, рабочее место

**Паспорт практического задания вариативной  
части I уровня  
«Выбор объектов показа для обслуживания  
группы туристов»**

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	отсутствуют
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 МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности	
<b>Задание «Бронирование турпродукта по телефону»</b>		
<b>Задача.</b> Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону		Максимальный балл – 30 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
<input type="checkbox"/>	Соблюдение временного интервала ответа на звонок	1
<input type="checkbox"/>	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	5
<input type="checkbox"/>	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
<input type="checkbox"/>	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
<input type="checkbox"/>	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут)	1
<input type="checkbox"/>	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (стоимость)	1
<input type="checkbox"/>	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (условия.)	1
<input type="checkbox"/>	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (объекты посещения )	1
<input type="checkbox"/>	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (питание)	1
<input type="checkbox"/>	Использование профессиональной лексики	1
<input type="checkbox"/>	Отсутствие сленга	1

<input type="checkbox"/>	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов-паразитов, четкая речь	2
<input type="checkbox"/>	Неоднократное обращение к клиенту по имени в ходе разговора	1
<input type="checkbox"/>	Подведение итога разговора	2
<input type="checkbox"/>	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
<input type="checkbox"/>	Достижение цели коммуникации	5
<input type="checkbox"/>	Повторение деталей заказа	2
<input type="checkbox"/>	Грамотное заполнение листа бронирования	2

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	отсутствуют
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 МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности	
<b>Задание «Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов»</b>		
<b>Задача.</b> Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источников.		Максимальный балл – 20 баллов
<b>Критерии оценки:</b>		
<input type="checkbox"/>	Соответствие объектов показа тематике тура	6
<input type="checkbox"/>	Соответствие объектов показа заданным временным параметрам тура	6
<input type="checkbox"/>	Дано подробное обоснование выбора объектов показа (аргументация, местонахождение, ссылка на источники)	6
<input type="checkbox"/>	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	2

**Материально-техническое обеспечение выполнения задания**

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания
Бронирование турпродукта по телефону		Телефон, калькулятор	Рабочее место, программа тура, подборка гостиниц



Выбор объекта показа для обслуживания группы туристов	Интернет Текстовый редактор Microsoft Word	Компьютеры на базе Intel, принтер	Компьютерный класс, рабочее место
---	--	-----------------------------------	-----------------------------------

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

### ВОПРОСЫ НА ВЫБОР ВАРИАНТА ОТВЕТА ПО ИКТ

**1. Как называется программное или аппаратное обеспечение, которое препятствует несанкционированному доступу на компьютер?**

- а. Сервер
- б. Браузер
- в. Брандмауэр
- г. Архиватор

**2. World Wide Web – это служба Интернет, предназначенная для:**

- а. Поиска и просмотра гипертекстовых документов, включающих в себя графику, звук и видео
- б. Передачи файлов
- в. Передачи электронных сообщений
- г. Общения в реальном времени с помощью клавиатуры

**3. Какой из перечисленных ниже адресов является поисковой системой?**

- а. <http://www.letitbit.net>
- б. <http://www.vk.com>
- в. <http://www.narod.yandex.ru>
- г. <http://www.google.ru>

**4. Какие из нижеперечисленных программ НЕ являются прикладными?**

- а. Антивирусные программы
- б. Системы автоматизированного проектирования
- в. Экспертные системы
- г. Геоинформационные системы

**5. Идентификатор некоторого ресурса сети Интернет имеет следующий вид:**

**<http://www.olimpiada-profmast.ru/>. Какая часть этого идентификатора указывает на протокол, используемый для передачи ресурса?**

- а. www
- б. olimpiada-profmast
- в. http
- г. ru

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

- а. Региональной
- б. Территориальной
- в. Локальной

г. Глобальной

**7. Укажите, что обеспечивает система электронного документооборота:**

- а. Массовый ввод бумажных документов
- б. Управление электронными документами
- в. Управление знаниями
- г. Автоматизацию деловых процессов

**8. Выберите меры защиты, относящиеся к нормам поведения, которые традиционно сложились или складываются по мере распространения информационных технологий в обществе.**

- а. Правовые (законодательные)
- б. Организационные (административные и процедурные)
- в. Технологические
- г. Морально-этические

**9. Какой кнопкой или их сочетанием прекратить показ слайдов и вернуться в режим редактирования в программе Microsoft PowerPoint?**

- а. Tab
- б. Alt + Shift
- в. Enter
- г. Esc

**10. Что означает аббревиатура АСУ?**

- а. Человеко-машинная система, в которой задача ПК состоит в предоставлении человеку необходимой информации для принятия решения
- б. Информационные системы, основное назначение которых обработка и архивация больших объемов данных
- в. Система управления устройствами, производственными установками, технологическими процессами, функционирующие без участия человека
- г. Информационные системы автоматизированного создания эскизов, чертежей, схем

**11. Какие поля необходимо заполнить для наиболее эффективного поиска документа ФГОС «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта» в «Карточке поиска» системы «Консультант-Плюс»?**

- а. Название документа и Тематика
- б. Тематика и Вид документа
- в. Тематика, Вид документа и Статус документа
- г. Название документа, Тематика и Статус документа

**12. В текстовом редакторе основными параметрами при задании параметров абзаца являются:**

- а. Гарнитура, размер, начертание
- б. Отступ, интервал
- в. Поля, ориентация
- г. Стиль, шаблон
- д. Ни одно из выше перечисленного

**13. Компьютер, подключенный к сети Интернет, обязательно имеет:**

- А. IP-адрес;
- б. WEB - сервер
- в. Домашнюю WEB - страницу
- г. Доменное имя

д. Ни одно из выше перечисленного

**14. Главная управляющая программа (комплекс программ) на ЭВМ – это ...**

- а. Операционная система
- б. Прикладная программа
- в. Графический редактор
- г. Текстовый процессор
- д. Вычислительная сеть

**15. Сеть, в которой объединены компьютеры в различных странах, на различных континентах – это...**

- а. Глобальная сеть
- б. Локальная сеть
- в. Региональная сеть
- г. Вычислительная сеть

**16. В каких из перечисленных режимов просмотра нельзя добавить текст на слайд:**

- а. Обычный
- б. Сортировщик слайдов
- в. Страницы заметок
- г. Показ слайдов

**17. В состав системного блок ПК входят:**

- а. Процессор, оперативная память, жёсткий магнитный диск
- б. Монитор, оперативная память, винчестер
- в. Клавиатура, монитор, системный блок
- г. Винчестер, клавиатура, микропроцессор, bois

**18. Автоматическое подчеркивание слова в документе MS Word красной волнистой линией означает:**

- а. Синтаксическую ошибку
- б. Неправильное согласование предложения
- в. Орфографическую ошибку
- г. Неправильно поставлены знаки препинания

**19. Разгадайте ребус и выберите правильное определение полученного слова:**



, ‘



~~О~~

- а. Размер высоты буквы, включая нижние и верхние выносные элементы у этой буквы или знака
- б. Точка определённого цвета на экране компьютера.

- в. Совокупность цветов, используемых для выбора цвета
- г. Небольшой рисунок на мониторе, соответствующий некоторому объекту (файлу, приложению)

**20. Задан адрес сервера Интернета: www.intuit.ru. Каково имя домена второго уровня?**

- а. www.intuit.ru
- б. intuit
- в. ru
- г. www

## **ВОПРОСЫ НА ВЫБОР ВАРИАНТА ОТВЕТА ПО ЭКОНОМИКЕ**

**1. В фонд заработной платы подразделения (организации) включаются:**

- а. Оплата за отработанное время, начисленная работникам по тарифным планам и окладам
- б. Оплата за выполненную работу по сдельным расценкам
- в. Оплата за отработанное время, начисленная работникам по тарифным планам и окладам и оплата за выполненную работу по сдельным расценкам
- г. Стоимость товаров или продуктов, выданных работникам в порядке натуральной оплаты труда

**2. Себестоимость продукции – это:**

- а. Затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг в денежном выражении
- б. Количественные затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг
- в. Технологические затраты материальных и трудовых ресурсов на производство и реализацию продукции или оказание услуг
- г. Затраты материальных и трудовых ресурсов на производство продукции или оказание услуг в денежном выражении

**3. Штатным коэффициентом подразделения (организации) называется:**

- а. Численность персонала, приходящаяся на единицу производственной мощности подразделения (организации)
- б. Общая численность персонала подразделения (организации)
- в. Установленная мощность подразделения (организации)
- г. Объём продукции, выпускаемой подразделением (организацией)

**4. Приговор суда, лишаящий права гражданина заниматься предпринимательской деятельностью, является:**

- а. Признанием гражданина недееспособным
- б. Ограничением гражданина в правоспособности
- в. Ограничением гражданина в дееспособности
- г. Признанием гражданина несостоятельным

**5. Продолжительность ежегодного основного оплачиваемого отпуска:**

- а. 30 календарных дней
- б. один месяц
- в. 28 календарных дней

г. 24 рабочих дня

**6. Взыскания, применяемые к работнику работодателем, называются:**

- а. Гражданско-правовыми
- б. Административными
- в. Уголовно-процессуальными
- г. Дисциплинарными

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

- а. Все оборотные фонды
- б. Все оборотные средства
- в. Оборотные производственные фонды плюс готовая продукция на складе
- г. Средства в расчетах, денежные средства, товары отгруженные, но не оплаченные покупателем

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

- а. 40 часов в неделю
- б. 36 часов в неделю
- в. 8 часов в день
- г. 7 часов в день

**10. Работники имеют право расторгнуть трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, предупредив об этом работодателя письменно:**

- а. За 2 дня
- б. За 2 недели
- в. За 1 месяц
- г. За 3 месяца

**11. За нарушения трудовой дисциплины работодатель имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания:**

- а. Предупреждение, лишение премии, исправительные работы, выговор
- б. Замечание, выговор, увольнение
- в. Предупреждение, замечание, отстранение от работы
- г. Замечание, предупреждение, штраф, выговор

**12. Постоянные издержки предприятия – это...**

- а. Минимальные издержки, связанные с изготовлением продукции
- б. Предельные издержки предприятия
- в. Издержки, связанные с использованием производственных факторов, величина которых не зависит от объёма производимой продукции
- г. Издержки, связанные с реализацией продукции

**13. Юридическим лицом является:**

- а. Организация
- б. Дееспособный гражданин
- в. Гражданин, имеющий юридическое образование
- г. Руководитель учреждения

**14. Укажите, какой документ регламентирует отказ работника от работы в связи с условиями труда опасными для жизни:**

- а. Конституция РФ
- б. Постановление правительства РФ
- в. Коллективный договор

г. Трудовой кодекс РФ

**15. Что относится к внутренней среде предприятия:**

- а. Потребители продукции
- б. Средства производства, трудовые ресурсы, информация
- в. Поставщики ресурсов производства
- г. Органы власти

**16. Управление качеством – это часть системы менеджмента качества, направленная на ...**

- а. Создание уверенности в должном качестве объекта (продукции, процесса, системы)
- б. Выполнение требований к качеству
- в. Отслеживание конкретных результатов деятельности
- г. Установление целей в области качества

**17. Стандартизация - это:**

- а. Документ, принятый органами власти
- б. Совокупность взаимосвязанных стандартов
- в. Деятельность по установлению норм, требований, характеристик
- г. Документ, в котором устанавливаются характеристики продукции

**18. Подтверждениями соответствия являются:**

- а. Сертификация и декларация продукции
- б. Сертификат и декларация соответствия
- в. Знак соответствия
- г. Сертификат и декларация и знак соответствия

**19. Чтобы иметь право \_\_\_\_\_ свою продукцию этим знаком, необходимо получить лицензию в территориальном органе Госстандарта России.**

- а. Маркировать
- б. Распространять
- в. Импортировать
- г. Экспортировать

**ВОПРОСЫ НА ВЫБОР ВАРИАНТА ОТВЕТА ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ И  
ДОКУМЕНТООБОРОТУ**

**1. Что необходимо указывать в отметке о наличии приложения?**

- А. количество;
- Б. количество листов, на которых расположены приложения;
- В. количество приложений и количество листов, на которых расположены приложения;
- Г. ничего.

**2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают:**

- а) на одном уровне.
- б) одну под другой, в последовательности, соответствующей занимаемой должности.

в) в произвольном порядке.

**3. Наименование организации на иностранном языке воспроизводят на документе:**

- а) когда оно закреплено в уставе организации.
- б) по усмотрению составителя документа.
- в) при адресовании документа иностранному партнеру

**4. Наименование организации на иностранном языке следует располагать:**

- а) выше наименования на русском языке.
- б) ниже наименования на русском языке.
- в) на одной строке с наименованием на русском языке.

**5. Наименование филиала, структурного подразделения организации, являющегося автором документа, располагают:**

- а) ниже наименования организации.
- б) выше наименования организации.
- в) на одной строке.

**6. При подписании документа несколькими лицами равных должностей, их подписи располагают:**

- а) по алфавиту.
- б) на одном уровне.
- в) произвольно.

**7. В расшифровке подписи инициалы проставляются:**

- а) после фамилии.
- б) перед фамилией.
- в) вообще не проставляются.

**8. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется:**

- а) в верхнем поле первого листа документа.
- б) у нижнего поля первого листа документа.
- в) на оборотной стороне первого листа.

**9. Отметка для автоматического поиска документа ставится:**

- а) в границах нижнего поля документа.
- Б) в границах верхнего поля документа.
- В) на оборотной стороне первого листа.

**10. Какой максимальный набор реквизитов, используемых в документах управления, установлен Госстандартом:**

- а) 32 реквизита.
- Б) 28 реквизитов.
- В) 30 реквизитов.

**11. Организационная структура – это**

- А) совокупность отдельных элементов организации, находящихся в сложной взаимосвязи
- Б) управленческие работники организации
- В) группа лиц, взаимодействующих друг с другом ради достижения общей цели функция менеджмента

**12. Какая должностная позиция является обязательной для любой организации (юридического лица)**

- А) главный бухгалтер
- Б) генеральный директор
- В) заведующий хозяйством
- Г) начальник отдела кадров

**13. Основной характеристикой организации как открытой системы является:**

- а. сильное лидерство;
- б. способность адаптироваться к изменениям внешней среды;
- в. правильный набор персонала;
- г. готовность просмотреть свою миссию.

**14. Преимуществами линейной структуры управления являются:**

- а. ясность в распределении полномочий и ответственности;
- б. гибкость;
- в. профессионализм в решении инновационных задач;
- г. адаптивность к изменениям внешней среды.

**15. Документ, регламентирующий производственные полномочия и обязанности работника:**

- а. должностная инструкция
- б. договор найма
- в. распоряжение руководства
- г. Приказ

**16. Продолжительность еженедельного непрерывного отдыха не может быть менее**

- а) 36ч
- б) 42 ч
- в) 24ч

**17. Президентом Российской Федерации может быть избран гражданин Российской Федерации, достигший на день голосования возраста:**

- а. 18 лет
- б. 25 лет
- в. 35 лет
- г. 33 лет

## **ВОПРОСЫ НА ВЫБОР ВАРИАНТА ОТВЕТА ПО ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

**1. Какой номер (тип номера) может быть забронирован по заявке турагентства для двух туристов – вид размещения стандарт**

- а. singl
- б. dbl
- в. lux
- г. family



**2. Как правильно назвать вид размещения, при котором в номере Family размещена семья в составе папа, мама, сын 15 лет и дочь 4 года:**

- a. dbl +dbl
- б. dbl + 2ch
- в. dbl + ext + ch
- г. triple

**4. Для отдыха здоровых людей предназначены....**

- a. пансионаты
- б. санатории
- в. водолечебницы
- г. дома отдыха

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

- a. пансионаты
- б. санатории
- в. водолечебницы
- г. дома отдыха

**6. Пансионат – это**

- a. лечебно-профилактическое учреждение
- б. организации, предназначенные для отдыха практически здоровых лиц, прибывших, для занятия активными формами туризма
- в. оздоровительное учреждение, предназначенное для отдыха практически здоровых людей и профилактики заболеваний с использованием преимущественно природных лечебных факторов
- г. частное предприятие рекреационной направленности

**7. Метод физиотерапии, связанный с водой, называется...**

- a. талассотерапия
- б. СПА
- в. бальнеотерапия
- г. грязелечение

**8. Термин «гарантированное бронирование гостиничных услуг» означает -**

- a. 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

**9. Аннуляция бронирования гостиничных/туристских услуг может быть произведена:**

- a. только по инициативе Заказчика
- б. только по инициативе Исполнителя
- в. по инициативе Заказчика или Исполнителя
- г. только, если Заказчиков является физическое лицо

**10. Номер площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трёх и более жилых комнат и дополнительным гостевым туалетом:**

- a. Апартамент
- б. Люкс
- в. Сьюит
- г. Студия

**11. Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе, называется:**

- а. Двухместный номер «твин»
- б. Апартамент
- в. Джуниор сьюит
- г. Двухместный номер «дабл»

**12. Номер площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более комнат с кухонным уголком:**

- а. Люкс
- б. Апартамент
- в. Сьюит
- г. Студия

**13. Номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях, называется:**

- а. Двухместный номер «твин»
- б. Апартамент
- в. Джуниор сьюит
- г. Двухместный номер «дабл»

**14. Номер площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух жилых комнат, рассчитанный на проживание одного/двух человек.**

- а. Джуниор сьюит
- б. Люкс
- в. Студия
- г. Сьюит

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

- а. Студия
- б. Люкс
- в. Апартамент
- г. Джуниор сьюит

**16. В каком году был принят ФЗ «Об основах туристской деятельности»?**

- а. 2000
- б. 2005
- в. 1996
- г. 1991

**17. Кемпинг – это...**

- а. традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;
- б. средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг
- в. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля;

- г. передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет
- д. небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии

**18. К аэрогостинице или «летающему отелю» относится термин:**

- а. ротель.  
б. ботель.  
в. флотель.  
г. флайтель.  
Д. отель – курорт.

**19. К «мега» отелям относятся гостиницы с числом номером более:**

- а. 500.  
б. 600.  
в. 1000  
г. 1500.  
д. 2000.

**20. Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:**

- а. 5.  
б. 7.  
в. 10.  
г. 3.  
д. 15.

**21. К крупной гостинице – «курорт на воде» относится термин: .**

- а, ротель.  
б. ботель.  
в. флотель.  
г. флайтель.  
д. отель – курорт

**22. К специализированным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:**

- а. профилактории.  
б. клубы с проживанием.  
в. гостиницы квартирного типа.  
г. туристские приюты и стоянки.  
д. лагеря труда и отдыха.

**23. Мотель – это...**

- а. традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;  
б. средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг;  
в. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля;

в. стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используется в качестве отеля;

#### 24. Бунгало – это...

а. стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используется в качестве отеля;

б. небольшая гостиница на воде, в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;

в. отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей, рассчитан на самообслуживание;

г. небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов

д. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля

#### 25. Франчайзинг это:

а. аренда гостиницы.

б. покупка гостиницы в собственность.

в. коммерческая передача торгового знака, НОУ-ХАУ приемов и методов работы головной компании.

г. объединение независимых компаний для решения общих маркетинговых целей.

д. управление гостиницей по контракту

#### 26. Коллективные средства размещения:

а. дома отдыха

б. комнаты в квартирах

в. дома

г. Коттеджи

#### 27. Как называется бар, находящийся в холле гостиницы?

А.- лобби бар

Б.- лаундж бар

В.- пул бар

Г.- гранд-бар

28. Как называется предприятие общественного питания, предлагающее гостям широкий ассортимент блюд сложного и фирменного приготовления, высокий уровень сервиса, услуги официантов, метрдотелей; организацию культурного и развлекательного досуга клиентов, корпоративного и банкетного обслуживания?

А.- ресторан

Б.- кафе

В.- бар

Г.- столовая

29. Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора?

А.- а ля карт

Б.- а парт

В.- табльдот

Г.- шведский стол

30. Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором гости самостоятельно формируют свой заказ из тех блюд, которые представлены в меню?

А.- а ля карт

- Б.- а парт
- В.- табльдот
- Г.- шведский стол

**31. Какой тип питания следует предложить туристам, путешествующим с экскурсионными целями при размещении в гостинице?**

- А.- «трехразовое питание»
- Б.- «только завтраки»
- В.- «все включено»
- Г.- «ультра все включено»

**32. Термин «семейные туристы» наиболее точно можно использовать, имея в виду:**

- А.- официально зарегистрированную семейную пару
- Б.- молодоженов
- В.- группу, в состав которой входит не менее 2-Х несовершеннолетних детей
- Г.- туристов с детьми

**33. Как называется совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах, которыми распоряжаются дирекция гостиницы, менеджмент гостиничной цепи, дирекция по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест?**

- А.- номерной фонд
- Б.- койко-место
- В.- гостиница
- Г.- правильных ответов нет

**34. Выберите правильный ответ. Термин «сверхбронирование гостиничных услуг» означает :**

- а. бронирование одного номера, подтвержденное одновременно двумя гостями
- 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

## **ВОПРОСЫ НА ВЫБОР ВАРИАНТА ОТВЕТА ПО ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЮ ТУРПРОДУКТА**

**1. Туристский продукт – это...**

- А) право на тур, приобретаемое у турфирмы
- Б) комплекс услуг по размещению, питанию, перевозке, экскурсионному обслуживанию и других услуг, приобретаемые туристом
- В) право на тур, включающий в себя комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные и другие услуги, предоставляемые турфирмой в зависимости от целей путешествия и избранного туристами маршрута

**2. Турпакет – это ...**

- А) это произведенный туроператором туристский продукт, состоящий из определенного набора услуг: перевозки, размещения, питания, экскурсий и т.
- Б) стандартный набор услуг, продаваемый туристам в одном «пакете»
- В) это комплекс услуг, предоставляемых в путешествии по индивидуальному или по групповому варианту

**3. Продвижение туристского продукта – это...**

А) комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, издание каталогов, буклетов и др.)

Б) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

В) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

**4. Термин «реклама» происходит от лат. слова «reklamare», что значит:**

А. громко кричать, извещать.

Б. активно продавать

В. рассказывать о товаре

**5. Назовите основные цели рекламы в туризме:**

А) информативная

Б) убеждающая

В) напоминающая

Г) все указанные

**6. Тур с жестким, заранее спланированным (до контакта с клиентом) набором услуг, сориентированным на определенный вид отдыха или туризма, а также на социальный класс туристов и их возраст – это...**

А) заказной тур

Б) индивидуальный тур

В) инклюзив-тур

Г) групповой тур

**7. В течение, какого времени, после завершения тура, клиент может подать претензию относительно качества обслуживания в туре:**

А) 5 дней

Б) 10 дней

В) 20 дней

**8. В обязанности турфирмы входит выплата турагенту комиссионного вознаграждения в размере:**

А) 15%

Б) 10%

В) 5%

**9. Заказчиком рекламы является:**

а) рекламодатель;

б) рекламное агенство;

в) потребитель.

**10. Под предметом агентского соглашения понимается:**

А) поручение реализации туристского продукта

Б) передача турпродукта

В) купля-продажа турпродукта

Г) всё указанное выше

**11. Какие особенности, характеризуют групповые туры:**

А) доступность массовому туристу

- Б) предоставляют туристу больше независимости и самостоятельности
- В) турист не обязан подчиняться установленному порядку
- Г) высокая стоимость тура

**12. Рекламой является:**

- а) размещение баннеров на улицах города с товарами (услугами) фирмы;
- б) презентация новых товаров (услуг) на выставках;
- в) письмо, направленное конкретному адресату с информацией о товаре (услуге) фирмы;
- Г) все вышеперечисленное.

**13. Выставочные мероприятия, по целям проведения классифицируют на:**

- А) торговые и информационно-ознакомительные
- Б) периодические, ежегодные, сезонные
- В) универсальные, отраслевые, специализированные

**14. К недостаткам инклюзив-тура относят:**

- А) наличие услуг, не интересующих клиента;
- Б) насыщенность программы;
- В) реклама, ориентированная на определенного клиента
- Г) все, указанное выше

**15. Какие обстоятельства нельзя считать форс-мажорными (непредсказуемыми и непреодолимыми):**

- А) тайфуны, землетрясения
- Б) хроническая болезнь туриста
- В) пожары, наводнения
- Г) эпидемии, массовые заболевания

**16. Совокупность гостиниц, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения представляет собой:**

- А) туристскую индустрию
- Б) туристское обслуживание
- В) туристское размещение
- Г) объекты туризма
- Д) туристские организации

**ВОПРОСЫ НА ВЫБОР ВАРИАНТА ОТВЕТА ПО ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИИ  
ТУРАГЕНТСКОЙ И ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**1. Виза – это ...**

- А) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- Б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывания там и въезде в страну постоянного проживания
- В) разрешительный документ, дающий право человеку на пересечение тех или иных границ
- Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

**2. Верно ли утверждение, что турфирма обязана проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов.**

- А) верно
- Б) не верно

**3. памятка туристу – это**

- А) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- Б) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя.
- В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

#### **4. трансфер - это**

- А) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- Б) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
- В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания.
- Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

#### **5. паспорт моряка - это**

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

#### **6. общегражданский заграничный паспорт – это**

- А) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне
- Б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- В) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- Д) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

#### **7. туристская путевка – это**

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

#### **8. агентский договор – это**

- А) документ, предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

#### **9. чартер – это**

- А) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- Б) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
- В) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс
- Г) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами.



### **10. приглашение (в туризме) – это**

А) документ, на основании которого выдается виза

Б) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

В) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний

Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

### **11. шенгенская виза – это**

А) виза, действующая на территории шенгенской зоны, объединяющей более 24 европейских государств

Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию

В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

### **12. Что относится к нерекламным средствам продвижения товаров и услуг?**

А.- размещение текстового блока в периодической печати

Б.- объявление о реализации услуг на информационном стенде

В.- размещение на радио информации о товарах и услугах в форме песенки

Г.- торжественное чествование юбилейных (1-,10-,100-тысячных) покупателей

### **13. В чем состоят качественные цели предприятия гостеприимства?**

А.- в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; положительном влиянии на занятость и состояние рынка труда; увеличении доли рынков, занимаемых предприятием;

Б.- в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; производительности труда на одного работающего; поддержке социальных программ;

В.- в объеме прибыли; производительности труда на одного работающего; поддержке социальных программ;

Г.- в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; положительном влиянии на занятость и состояние рынка труда; поддержке социальных программ.

### **14. В каком законе прописано право потребителей на качество товаров (работ, услуг)?**

А.- Закон « О сертификации»

Б.- Закон « О защите прав потребителей»

В.- Гражданский Кодекс

Г.- Закон « О стандартизации»

Д.-

### **15. Какой из перечисленных интернет-ресурсов ориентирован в первую очередь на бронирование авиабилетов?**

А.- booking

Б.- expedia

В.- ostrovok

Г.- Amadeus

### **16. Какие интернет-ресурсы по бронированию гостиниц ориентированы в первую очередь на российские средства размещения?**

А.- booking

Б.- expedia

В.- ostrovok

Г.- Amadeus

**17. Электронное программно-техническое устройство для приема к оплате пластиковых карт – это:**

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

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

- А.- пробивание кассового чека на услугу
- Б.- стандартная стоимость услуги вне гостиницы
- В.- процедура выезда гостей из отеля (освобождение номеров)
- Г.- оплата дополнительных, вынесенных за рамки основного счета, гостиничных услуг

**19. Маркетинг услуг это:**

- А.- процесс реализации услуг через удовлетворение потребностей клиентов;
- Б.- процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление и удовлетворение потребностей клиентов;
- В.- процесс по реализации услуг, ориентированный на организации мероприятий по их продвижению на рынок и стимулирование сбыта;
- Г.- процесс продвижения и реализации услуг, ориентированный на удовлетворение физиологических потребностей клиентов.

**20. Программа лояльности это –**

- А.- установление гибкой системы ценообразования
- Б.- установление системы скидок для коллективных заявок на бронирование
- В.- создание системы привилегий для постоянных потребителей
- Г.- создание системы гибких скидок для разных сезонов

**21. Название самой влиятельной организации, занимающейся общими вопросами международного туризма:**

- А) ООН;
- Б) ВТО;
- В) НАТО.

**22. Инициативный туроператор-это:**

А) туроператор, отправляющий туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими туроператорами;

Б) туроператор на приеме, то есть комплекующий туры и программы обслуживания туристов с исполнением прямых договоров с поставщиками услуг.

**23. Туризм-это:**

А) временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, профессионально-деловых, и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;

Б) поездки с целью отдыха в другую местность;

В) перемещение людей в свободное время в целях получения удовольствия и отдыха, а также с возможностью дополнительного заработка.

**24. В каком году была принята Хартия Туризма:**

- А) 1975;

Б) 1990;

В) 1985;

**25. Существует ли различие в таких терминах, как «турист» и «экскурсант»:**

А) да;

Б) нет.

**26. Когда экскурсовод обращает внимание группы на сходство и различие памятников, на единство времени разных действий и места, где расположены объекты – это:**

А) метод единства

Б) метод систематизации

В) метод синтеза

Г) метод моделирования

Д) метод аналогий

**27. В карточку экскурсионных объектов не входит:**

А) местонахождение объекта

Б) источник сведений о памятнике

В) все контактные данные экскурсовода

Г) состояние памятника

Д) дата составления карточки

**28. Обращение к группе экскурсантов: «Представьте себе, что мы с вами находимся на месте Курской битвы во время наступления вражеских войск» - это прием:**

А) словесного монтажа

Б) соучастия

В) цитирования

Г) интеграции

Д) зрительного сравнения

**29. К какой категории стран, исходя из классификации по рациону питания, относятся Россия и Китай?**

А) картофельные страны

Б) рисовые страны

В) «недоедающие» страны

Г) страны с удовлетворительным рационом питания

Д) страны с неудовлетворительным рационом питания

## ВОПРОСЫ НА ВЫБОР ВАРИАНТА ОТВЕТА ПО ПСИХОЛОГИИ

**1. Каким людям свойственна «кривая улыбка» (когда опущены уголки рта)?**

А.- сентиментальным

Б.- прикрывающимся весельем при стремлении к отрицанию

В.- прикрывающим злость, агрессию

Г.- открытым, доброжелательным

**2. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата в коллективе старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. К чему приведет такая позиция?**

- А.- к эффективному взаимодействию участников беседы
- Б.- к признанию его авторитета в вопросах улучшения микроклимата в коллективе
- В.- к разработке плана конкретных мероприятий
- Г.- к неэффективному взаимодействию участников беседы.

**3. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад, указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:**

- А.- желание действовать активно
- Б.- критическое оценивание
- В.- задумчивость
- Г.- ложь.

**4. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?**

- А.- в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- Б.- один из собеседников полностью излагает свою точку зрения на решаемую проблему, второй только молча слушает
- В.- собеседники внимательно слушают друг друга и высказывают свою точку зрения
- Г.- в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

**5. Чья позиция соответствует эффективному деловому общению?**

- А.- Клиентка возмущенно: «Я здесь ни дня не останусь! Отдайте мне деньги, я сейчас же уезжаю!»
- Б.- 1 сотрудник отеля: «Мы не можем Вам так сразу вернуть деньги! У нас же не банк!»
- В.- 2 сотрудник отеля: «Я вижу, Вы очень взволнованы. Я постараюсь Вам помочь. Что случилось?»
- Г.- 3 сотрудник отеля: «Ну, и что у нас тут происходит? Расскажите, в чем дело?»

**6. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается?**

- А.- поглощенность собой, своей речью и чувствами
- Б.- отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию
- В.- неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника
- Г.- все ответы верны

**7. Типы вопроса, которые имеют цель перевести внимание инициатора общения в область интересов спрашивающего, лежащую в стороне от основного направления работы – это:**

- А.- провокационные вопросы
- Б.- сбивающие вопросы
- В.- альтернативные вопросы
- Г.- контрольные вопросы

**8. В каком случае наиболее эффективной стратегией поведения в конфликтной ситуации будет компромисс?**

- А.- Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов
- Б.- Обе стороны обладают властью и авторитетом
- В.- Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
- Г.- Одна из сторон понимает, что необходимо выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени

**9. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:**

- А.- Не позволяйте оппоненту отвечать агрессией на агрессию
- Б.- Демонстрируйте свое превосходство
- В.- Настаивая на своем предложении, не отвергайте слова оппонента, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
- Г.- Как можно чаще обращайтесь внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»

**10. Из предложенных характеристик поведения в конфликтной ситуации выберите ту, которая по смыслу соответствует стратегии приспособления**

- А.- Открытая борьба за свои интересы
- Б.- Стремление уйти от конфликта, не решая его
- В.- Урегулирование разногласий через взаимные уступки
- Г.- Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

**ВОПРОСЫ НА ВЫБОР ВАРИАНТА ОТВЕТА ПО ГЕОГРАФИИ ТУРИЗМА И ОСНОВАМ ТУРИЗМОВЕДЕНИЯ**

**1. На каких 4 составляющих держится туристский бизнес?**

А. Капитал, технологии, кадры, ресурсы;

Б. Ресурсы, туристы, реклама, кадры;

В. Гостиницы, рестораны, туристские объекты, транспорт.

**2. ОСНОВНОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОРГАН, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЙ ГОСУДАРСТВЕННУЮ ПОЛИТИКУ В СФЕРЕ ТУРИЗМА ЭТО**

А. Министерство по туризму и спорту;

Б. Федеральное агентство по туризму;

В. Департамент туризма;

**3. Какие документы перед выходом на маршрут необходимо оформлять?**

А. маршрутный лист;

Б. маршрутная книжка;

В. командировочное удостоверение.

**4. Какие вещи укладываются вниз рюкзака?**

А. сыпучие;

Б. тяжелые;

В. срочно не нужные;

**5. Что такое бивак?**

А. участник группы, идущий последним в походной группе;

Б. место размещения туристской группы для ночлега или отдыха;

В. день в походе, предназначенный для отдыха и подготовки группы к дальнейшему движению по маршруту.

**6. СЕЗОННЫЕ СПАДЫ ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА ПОЗВОЛЯЕТ ПРЕОДОЛЕВАТЬ**

А. деловой туризм;

Б. пляжный туризм;

В. событийный туризм;

**7. Основные отличия туриста от экскурсанта?**

а. в организации посещения другой местности;

б. в целях путешествия;

в. в длительности путешествия.

**8. Каким образом подразделяются по построению трассы маршрута?**

А. линейные и кольцевые, радиальные;

Б. стационарные и кольцевые, радиальные;

В. линейные, стационарные.

**9. Инсентив-тур представляет собой?**

а. поощрительную поездку за счет фирмы для своих сотрудников;

- б. путешествие с целью лечения;
- в. путешествие с целью посещения ряда стран за одну неделю.

**10. Кто осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов в туризме?**

- а. государственный орган управления туризмом;
- б. Госстандарт России;
- в. турфирма.

**2 УРОВЕНЬ**

**ВОПРОСЫ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЙ**

**1. Страна - Столица**

Страна		Столица	
1.	Мадагаскар	А.	Антананариву
2.	Гондурас	Б.	Тегусигальпа
3.	Литва	В.	Вильнюс
4.	Эстония	Г.	Таллин
5.	Алжир	Д.	Алжир
6.	Мексика	Е.	Мехико
7.	Малайзия	Ж.	Куала-Лумпур
8.	Австралия	З.	Канберра
9.	Непал	И.	Катманду
10.	Киргизия	К.	Бишкек
11.	Македония	Л.	Скопье
12.	Афганистан	М.	Кабул
13.	Азербайджан	Н.	Баку
14.	Сенегал	О.	Дакар
15.	Эквадор	П.	Кито

**2. Типы питания (аббревиатура – расшифровка)**

Тип питания	Расшифровка
-------------	-------------

1.	OB	А.	без питания
2.	BB	Б.	только завтрак
3.	HB	В.	полупансион
4.	FB	Г.	полный пансион
5.	ALL	Д.	все включено

### 3. Классификация номеров (аббревиатура – расшифровка)

Аббревиатура номера		Расшифровка	
1.	SGL	А.	Одноместный
2.	DBL	Б.	Двухместный
3.	STD	В.	Стандарт
4.	Family	Г.	Семейный
5.	Suite	Д.	Люкс
6.	Junior suite	Е.	Полулюкс

### 4. Классификация баров

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

### 5. Виды отелей

Тип отеля		Функциональное назначение	
1.	Ботель	А.	Средство размещения расположенное на воде
2.	Ротель	Б.	Гостиница на колесах



3.	Мотель	В.	Средство размещения для автомобилистов
4.	Кемпинг	Г.	Лагерь для авто-, мото-, велотуристов
5.	Флотель	Д.	Круизный корабль

### 6. Виды трансфера

1.	Групповой	А.	Туристам гарантируется доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы
2.	Индивидуальный трансфер	Б.	Туристам гарантируется прямая доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы в индивидуальном порядке (семьей, компанией)
3.	VIP трансфер	В.	Туристам гарантируется прямая доставка от/до места прибытия (например, аэропорт) до/от гостиницы в индивидуальном порядке (семьей, компанией) избранным видом транспорта и маркой транспортного средства

### 7. Методы обслуживания

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

### 8. Методы обучения

Метод обучения		Содержание	
1.	Стажировка	А.	Метод повышения квалификации за пределами фирмы, в которой работает сотрудник
2.	Рабочая ротация	Б.	Временное перемещение сотрудника на другую должность внутри организации

3.	Тренинг	В.	Метод обучения, с использованием специально смоделированных ситуаций
4.	Обучение на рабочем месте	Г.	Метод обучения новых сотрудников, позволяющий ознакомить их с рабочим местом и его оборудованием

### 3 УРОВЕНЬ

#### ВОПРОСЫ С ОТКРЫТОЙ ФОРМОЙ ОТВЕТА

1. \_\_\_\_\_ - организация, осуществляющая деятельность по информированию физических лиц о туристских ресурсах и об объектах туристской индустрии, а также продвижению туристских продуктов на внутреннем и мировом туристских рынках. (туристский информационный центр)
2. \_\_\_\_\_ - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил; (туристские ресурсы)
3. \_\_\_\_\_ - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое); (продвижение туристского продукта)
4. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания - \_\_\_\_\_ (ваучер)
5. Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), \_\_\_\_\_ предусмотренной программой путешествия \_\_\_\_\_ называется \_\_\_\_\_ (трансфер)
6. Соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей называется \_\_\_\_\_. (договор)
7. \_\_\_\_\_ - выдаваемое государством разрешение на осуществление определенных видов деятельности (лицензия)
8. Старейшая глобальная система бронирования билетов, гостиниц, автомобилей называется \_\_\_\_\_ (амадеус)
9. Договор на использование бренда и предоставление услуг под этим брендом в других странах или регионах страны, называется \_\_\_\_\_. (франшиза)
10. Уничтожитель бумаг, который использует технологию мелкого измельчения бумаг, и может применяться в офисе, называется (шредер)

11. Особо охраняемая территория, создаваемая для защиты ценных природных территорий национального или международного значения в целях науки, просвещения, отдыха – \_\_\_\_\_ .  
(национальный парк)
12. Совокупность целенаправленных действий в сфере обслуживания, которые ориентированы на обеспечение и удовлетворение потребностей туриста – \_\_\_\_\_. (туристская услуга)
13. Материальные предметы потребления, сувенирная и иная продукция, необходимая туристу в процессе потребления туристских услуг – \_\_\_\_\_. (туристские товары)
14. Профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению туристов с объектами показа в стране временного пребывания - \_\_\_\_\_. (экскурсовод)
15. \_\_\_\_\_ - временная остановка продаж. (стопсейл)
16. Блюдо или напиток, подаваемый перед едой и вызывающий аппетит, слюноотделение и улучшающий пищеварение. (аперитив)
17. Документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов, называется \_\_\_\_\_. (нормативным документом).

#### 4 УРОВЕНЬ

#### ВОПРОСЫ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ

1. Расставьте этапы процесса продажи турпродукта/услуги в порядке их выполнения:

А Установление контакта с клиентом	1
Б Работа с возражениями клиента	4
В Продажа турпродукта/услуги	5
Г Выявление потребностей клиента	2
Д Презентация турпродукта/услуги	3

2. Расставьте этапы бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

А. Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо	6
Б. Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования	4
В. Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования	5
Г. Уточнить тариф/питание	2
Д. Получить аванс / полную оплату от потребителя	3

Е. Проверить наличие свободных номеров на нужные даты	1
---	---

**4. Укажите последовательность этапов при проведении рекламной кампании**

А. Разработка стратегии рекламной кампании	2
Б. Оценка эффективности рекламной кампании	6
В. Определение целей рекламной кампании	1
Г. Исследование рынка	3
Д. Разработка бюджета рекламной кампании	5
Е. Сопоставление медиаплана рекламной кампании и выбор средств распространения	4

**5. Укажите последовательность этапов рекламного сообщения**

а. Фраза, усиливающая слоган	5
б. Основной рекламный текст	3
в. Слоган	1
г. Заголовок	2
д. Справочные сведения	4

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

1. Пожарная сигнализация А.	Своевременное обнаружение пожара, возгорания
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.	Информирование персонала о правильных действиях в случае возникновения пожарной опасности

**7. Укажите правильную последовательность мероприятий по охране труда при оформлении работника на работу:**

а. Проведение первичного инструктажа	2
б. Проверка знаний по охране труда	4
в. Проведение вводного инструктажа по охране труда	1
г. Обучение по охране труда	3

**8. Укажите в последовательности участников системы сертификации продукции, начиная с заявителя:**

а. Органы сертификации	3
б. Испытательные лаборатории	2
в. Заявитель	1

г. Центральный орган сертификации	4
-----------------------------------	---

**9. Установите соответствие между аббревиатурой и полным названием стандартов:**

1 ГОСТ А	Государственный стандарт
2 ОСТ Б	Отраслевой стандарт
3 РСТ В	Республиканский стандарт
4 СТО Г	Стандарт организация

**10. Укажите правильный порядок образования чистой прибыли в организации:**

а. Прибыль до налогообложения	2
б. Прибыль от продажи	1
в. Чистая прибыль	4
г. Налог на прибыль	3

**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.*)

**1. Read and translate the text.**

**DEFINITION OF TOURISM**

Tourism can be defined as the science, art, and business of attracting and transporting visitors, accommodating them, and graciously catering to their needs and wants. A tourist, by United Nations (U.N.) definition, is a person who stays in places outside his usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business or any other purpose. Business and convention tourism is included in this definition. For many

developing nations, tourism represents a relatively high percentage of gross national product and an easy way of gaining a balance of trade with other nations. Tourism means different things to different people. For example, a hotelier might say that tourism is wonderful because it brings guests who fill rooms and restaurants. However, a government official might define it as the economic benefit of more money coming into the country, state, or city. Tourism can also be defined as the idea of attracting, accommodating, and pleasing groups or individuals traveling for pleasure or business. In order to simplify tourism, it is sometimes categorized in terms of the following factors:

Geography: International, regional, national, state, provincial, country, city.

Ownership: Government, quasi-government, private.

Function: Regulators, suppliers, marketers, developers, consultants, researchers, educators, publishers, professional associations, trade organizations, consumer organizations.

Industry: Transportation (air, bus, rail, auto, cruise), travel agents, tour wholesalers, lodging, attractions, recreation.

Motive: Profit or nonprofit.

Industry practitioners use these categories to identify and interact with the various industry sectors and organizations involved with tourism. Physical needs, the desire to experience other cultures, and an interest in meeting new people are some of the motives people have when they travel. Because of flexible work hours, early retirement, and the easy accessibility of traveling, tourism is constantly growing. From a social and cultural perspective, tourism can further international understanding and economically improve a poor country. However, it can also disturb a culture by confronting it with mass tourism, causing the destruction of natural sites. A trend in avoiding tourism pollution is ecotourism.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. What is the definition of the term tourism?
2. What is a United Nations definition of the term tourist?
3. What does tourism represent for developing nations?
4. What various things may the word tourism mean to different people?
5. What terms can tourism be categorized in?

---

## Ответы

1. What is the definition of the term tourism?

Tourism can be defined as the science, art, and business of attracting and transporting visitors, accommodating them, and graciously catering to their needs and wants.

2. What is a United Nations definition of the term tourist? A tourist, by United Nations (U.N.) definition, is a person who stays in places outside his usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business or any other purpose.
3. What does tourism represent for developing nations? For many developing nations, tourism represents a relatively high percentage of gross national product and an easy way of gaining a balance of trade with other nations.
4. What various things may the word tourism mean to different people? Tourism means different things to different people. For example, a hotelier might say that tourism is wonderful because it brings guests who fill rooms and restaurants. However, a government official might define it as the economic benefit of more money coming into the country, state, or city.
5. In what terms can tourism be categorized? In order to simplify tourism, it is sometimes categorized in terms of the following factors: geography, ownership, function, industry, motive.

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ ТУРИЗМ** Туризм можно определить как науку, искусство и бизнес по привлечению и транспортировке туристов, их размещению и удовлетворению их нужд и желаний. Турист, в соответствии с определением этого слова, принятым Организацией Объединенных Наций (ООН), это человек, который находится за пределами своего родного города или страны на протяжении не больше года с целью отдыха, по работе и т.д. Бизнес-туризм и традиционный туризм входят в это определение. Для многих развивающихся стран туризм составляет достаточно высокий процент валового национального продукта и помогает установить баланс в торговле с другими странами. Для разных людей туризм означает разные вещи. Например, владелец отеля может сказать, что туризм — это потрясающая вещь, потому что благодаря туризму номера и рестораны заполняются гостями. Однако государственный чиновник может определить туризм как экономическую выгоду, заключающуюся в росте дохода страны, государства, города. Туризм также можно определить как идею привлечения, размещения и обслуживания туристических групп или индивидуальных туристов, которые путешествуют с целью отдыха или по работе. Для того, чтобы упростить туризм его иногда распределяют по категориям опираясь на следующие факторы: География: международный, региональный, национальный, государственный, провинциальный, сельский, городской. Владение: правительственный, частично правительственный, частный. Функция: регулировщики, поставщик, продавцы, разработчики, консультанты, исследователи, преподаватели, издатели, профессиональные ассоциации, торговые организации, организации по защите прав потребителей. Промышленность: транспортировка (самолеты, автобусы, поезда, автомобили, круизы), туристические агентства, туристические операторы, жилье, достопримечательности, отдых. Мотив: коммерческий и некоммерческий. Люди, занятые в индустрии туризма используют эти категории для того, чтобы установить связь и взаимодействовать с различными секторами индустрии и организациями, связанными с туризмом. Физические нужды, желание познакомиться с другими культурами и заинтересованность в знакомстве с новыми людьми также являются причинами, по которым люди путешествуют. Благодаря гибким часам работы, раннему уходу на пенсию и доступности путешествий индустрия туризм постоянно растет. С общественной и культурной точки зрения, туризм может способствовать международному взаимопониманию и улучшить экономическое положение бедных стран. Однако, туризм также может потревожить культуру по средством массового туризма, что может

явиться причиной исчезновения природных объектов. Экотуризм - новый тренд, позволяющий избежать загрязнения, причиной которого является туризм

### **Задание по организации работы коллектива**

#### Инструкция:

- внимательно прочитайте описание туристского предприятия;
- предложите перечень должностных позиций туристского предприятия, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского предприятия; (график сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов);
- разработайте организационную структуру туристского предприятия, используя Ваш перечень должностных позиций, составьте штатное расписание сотрудников.

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

*«Туристское предприятие представляет собой многопрофильную туроператорскую компанию, осуществляющую деятельность в сфере внутреннего туризма. Главный офис находится в бизнес-центре, расположенном в центральной части города Симферополь. Туроператор специализируется на приеме и обслуживании туристов на курортах юга России. Является принимающим туроператором делового туризма, осуществляет корпоративное обслуживание.*

#### Направления деятельности турфирмы:

- прием и обслуживание туристов на курортах Крымского полуострова и юга России;
- транспортное и экскурсионное обслуживание: трансферы, экскурсии, морские прогулки, аренда транспорта;
- деловой туризм: бизнес-поездки, конференции, инсентив, тимбилдинг, выставки, события;
- 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 Крыма. Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентов. Туроператор предоставляет обслуживание на основании договоров с поставщиками услуг.

#### **Ответ к заданию:**

Примерный перечень возможных должностных позиций.

1. Генеральный директор
2. Главный бухгалтер



3. Бухгалтер
4. Начальник отдела по бронированию и продажам
5. Начальник отдела по туристским продуктам
6. Начальник отдела корпоративного обслуживания
7. Менеджер по формированию турпродукта
8. Менеджер по внутреннему туризму
9. Менеджер по выездному туризму
10. Оператор по бронированию
11. Менеджер по деловому туризму
12. Менеджер по маркетингу
13. Системный администратор

Пример оформления организационной структуры предприятия



## Пример оформления штатного расписания предприятия

№№	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*	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
2	Главный бухгалтер	1*	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
3	Бухгалтер	1	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
4	Начальник отдела по бронированию и продажам	1*	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
5	Начальник отдела по туристским продуктам	1*	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
6	Начальник отдела корпоративного обслуживания	1*	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
7	Менеджер по внутреннему туризму	2**	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
					09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8		
8	Менеджер по выездному туризму	2**	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
					09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8		
9	Оператор по бронированию	2**	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
					09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8		
10	Менеджер по формированию турпродукта и	1	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				

ценообразованию																
11	Менеджер по деловому туризму	1	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
12	Менеджер по маркетингу	1	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				
13	Системный администратор	1	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8	09.00-18.00	8				

\* в целом на условиях ненормированного рабочего дня

\*\* рабочее время определяется по индивидуальному графику

Обеденный перерыв с 13-00 до 14-00 для всех категорий

Отпуск работникам туристского предприятия предоставляется в количестве 28 календарных дней в году согласно графику отпусков предприятия в соответствии с ТК РФ.

### Задание 2

#### Ситуационная задача

Николай Арсеньев приобрел тур во Францию в офисе одного из крупнейших туристических агентств. Процесс подбора длился долго, турист тщательно выбирал средство размещения, виды питания и перелет. В этот же день Николай заключил договор и произвел оплату тура. Через неделю ему пришлось снова посетить офис компании с просьбой о скидке. Аргументировал он это тем, что случайно узнал, что в другой туристической фирме такой же тур стоит на 5500 рублей дешевле.

Менеджер в грубой форме ответил, что оплата проведена, места все забронированы и отмену тура сделать уже нельзя.

До отправления в путешествие остается 26 дней. Константин начал угрожать, что вообще откажется от тура, если не предоставят скидку.

Как можно выйти из данной конфликтной ситуации? Кто прав менеджер или турист? Какие нормативные документы могут помочь в правильном решении данной ситуации? Можно ли произвести отмену тура? Почему в другом агентстве стоимость такого же тура меньше?

**Примерные ответы**..... (вариантов много)

### **Почему в другом агентстве стоимость такого же тура меньше?**

Так как турист туда обратился только через неделю, за этот период времени могло сформироваться СПО (специальное предложение ТО). Еще причиной может служить наличие у покупателей шенгенской визы, которая действует на данный момент и отсутствие необходимости ее делать.

### **Можно ли произвести отмену тура?**

Аннуляция возможна. ТО имеет право взимать штраф с туриста в счет понесенных расходов исходя из ФЗ об основах тур деятельности.

Кроме этого у туриста не было шенгенской визы и документов, а также оплата услуг и визового сбора неделю назад были перечислены в визовый центр.

Огромное значение играет купил Николай тур у ТО или же у агентства. Если ТО – скорее всего деньги будут возвращены в полном объеме, если агентство, которое зарабатывает только на комиссии, скорее всего с расходами также будет вычтена и комиссия.

Также зависит от отдельных видов услуг. Перелет чартерным рейсом – деньги возвращены не будут, если рейсовый самолет, вернут. Средство размещения зависит от заключенного с агентством договора.

### **Какие нормативные документы могут помочь в правильном решении данной ситуации?**

ФЗ «Об основах туристской деятельности».

Гражданский кодекс.

ФЗ «О защите прав потребителей»

Договор на оказание услуг.

## Задание 3

### Личная продажа турпродукта

Задание:

В одну из турфирм Симферополя обратились супруги с просьбой подобрать им тур в республику Адыгею. Гости любят любоваться красотой природы, хотели бы за период своего отпуска насладиться живописными пейзажами, получить множество ярких впечатлений и сделать массу красочных фотографий на фоне впечатляющих природных ландшафтов. Супруги не любят скучные экскурсии, отдают предпочтение активному отдыху. Хотят необычный тур.

#### ЭКСКУРСИОННЫЙ ТУР «НЕВЕРОЯТНАЯ АДЫГЕЯ» (7 ДН/6 Н +Ж/Д/АВИА)

Краснодар – Каменноостровский – Хаджохская теснина – ущелье Руфабго – Свято-Михайловский монастырь – ущелье Мешоко – Гузерипль – Партизанская поляна – плато Лаго-Наки – Большая Азишская пещера

В этом туре вас ждут горы и реки, водопады и пещеры, посещение умиротворенных лоцин и святых мест, а также конные прогулки, в время которых вы насладитесь окружающими пейзажами. Вы пройдете пять водопадов по дороге к глубокому живописному ущелью Руфабго и побываете в пещерах, сформировавшихся тысячи лет назад. В один из дней активной программы Вас ждет запоминающийся вояж к скале Чертов палец, откуда открывается захватывающий вид на окрестности. Вершиной Вашего путешествия станет уникальное плато Лаго-Наки.

#### Преимущества данной программы:

- комфортное размещение в домах-срубах из северной сосны, в просторных уютных номерах с запахом дерева и живописными видами из окна
- вкусное и сытное домашнее питание
- красивая, ухоженная территория
- тур для всех – не имеет ограничений по уровню физической подготовки
- в стоимость тура входит трансфер от Краснодара до места проведения тура и обратно

#### 1 ДЕНЬ

**07:00-12:00 – Встреча в Краснодаре в аэропорту или на ж/д вокзале, трансфер в гостевой дом (пос. Каменноостровский).**

В аэропорту (встречающий - на выходе из терминала, микроавтобус - на парковке возле выхода), на ж/д вокзале (встречающий - на выходе из здания вокзала). **Отъезд группового трансфера из Краснодара не позднее 12.00!**

14:00 – Размещение в уютном гостевом доме «Рябиновые бусы» или в гостевом доме «Горная Лаванда».

15:00 – Обед, приготовленный поварами гостевого дома, включающий в себя разнообразные блюда домашней кухни.

**16:00 – Экскурсия в Хаджохскую теснину** (входные билеты за доп.плату). Здесь мощная река Белая уместается в 3-5 метровый проем. Вы услышите голос реки, которую скала пытается заковать в каменные наручники.

20:00 – Ужин в гостевом доме. В этот вечер, как и в любой другой, Вы также можете посетить сауну или баню, прогуляться по подвесному мосту или по берегу реки, просто отдохнуть на природе.

## 2 ДЕНЬ

09:00 – Завтрак от поваров гостевого дома.

**10:00** – Отправление на **экскурсию в ущелье реки Руфабго** (входные билеты за доп.плату). В переводе с адыгейского Руфабго означает «бешеный». Склоны ущелья густо покрывает буковый лес, деревья и скалы обвиты гирляндами колхидского плюща. Вы увидите **пять красивейших водопадов: Шум, Каскадный, Сердце Руфабго, Девичья коса и Чаша Любви**. Вы пройдете по глубокому ущелью, древнему тектоническому разлому с крутыми склонами, каменными террасами, гротами и отвесными скальными коридорами высотой до 150 м.

14:00 – Обед в гостевом доме.

**15:00** – На канатке доберетесь до вершины ущелья, оттуда пешком до **скалы Чертов палец**. Следуя по маршруту, не забывайте смотреть по сторонам – красота природы Адыгеи неповторима. А с самой скалы Вам откроется прекрасная панорама на Лагонакское нагорье, горы Большой и Малый Тхач, Тыбга и другие вершины. Там же, у скалы, есть уютная полянка, где Вы сможете немного отдохнуть и вдоволь насладиться завораживающими видами.

*При желании, у Вас будет возможность посетить экстрим-парк, прокатиться на качелях над пропастью или выбрать развлечение на свой вкус. Заряд адреналина обеспечен!*

19:00 - Ужин в гостевом доме.

## 3 ДЕНЬ

09:00 – Завтрак от поваров гостевого дома.

**10:00** – **Конная прогулка в седле по ущелью** (доп.плата). Получаем удовольствие от активного отдыха, умеренной физической нагрузки и наслаждаемся видами.

14:00 – Обед в гостевом доме.

**15:00** – Отправление на **геотермальный источник «Водная Ривьера»** (доп.плата). Источник включает 5 общих бассейнов с кремнистой минеральной питьевой лечебно-столовой водой под открытым небом, глубина скважины 1800 метров, а температура воды в бассейнах варьируется от +20 до +39 градусов. Такие воды практически не имеют противопоказаний для использования, активированная кремнием вода расслабляет тело, помогает в лечении ряда заболеваний и используется в косметических целях. Купание в геотермальном источнике до 3 часов. При посещении геотермального источника дополнительные услуги оплачиваются туристами самостоятельно. Ограничений по наружному применению нет.

19:00 – Ужин в гостевом доме.

## 4 ДЕНЬ

09:00 – Завтрак от поваров гостевого дома.

**10:00** – Отправление на **экскурсию в Свято–Михайловский Афонский монастырь** (входные билеты за доп.плату). Монастырь уникален своими монастырскими пещерами и подземными ходами. Особенно прекрасна дорога, ведущая к монастырю - открывается изумительная панорама гор. Плато Лагонаки, вершины Главного Кавказского хребта, Тыбгинского, Чугушского и Фишт-Оштеновского горных узлов отсюда видны как на ладони. Кроме этого, у Вас будет возможность искупаться в животворном источнике Святого Великомученика и Целителя Пантелеймона, находящемся на склоне горы Физиабго.

14:00 – Обед в гостевом доме.

**15:00** – **Путешествие по ущелью Мешоко** – водопады, гроты и пещеры не оставят равнодушными даже самых заядлых туристов. После ущелья, при желании, у Вас будет возможность посетить экстрим-парк и пролететь на троллее над ущельем со скоростью до 50 км/час.

19:00 – Ужин в гостевом доме.

## 5 ДЕНЬ

09:00 – Завтрак от поваров гостевого дома.

**10:00 – Экскурсия в поселок Гузерипль**, посещение **Партизанской поляны**. В переводе с адыгейского «гозарипль» означает «наблюдательный». При въезде в поселок виден широкий скальный пояс хребта Каменное море, чуть дальше открывается вид на гору Тыбга – одну из высочайших вершин Адыгеи. Дорога из Гузерипля на Партизанскую поляну поднимается в гору, поэтому в пути придется набрать 900 метров высоты. Сама Партизанская поляна спряталась под скалой Нагой-Кош, высота которой 2090 метров над уровнем моря. Из этой точки Вы увезете с собой на память невероятное количество снимков.

13:00 – Пикник на природе (обеда, заботливо упакованные в ланч-боксы). Горячий чай и кофе также к Вашим услугам.

**14:00 – Продолжение экскурсии на Партизанской поляне.**

19:00 – Ужин в гостевом доме.

## 6 ДЕНЬ

09:00 – Завтрак от поваров гостевого дома.

**10:00 – Экскурсия на плато Лаго-Наки**. Высокогорное плато Лаго-Наки – уникальный уголок природы Большого Кавказа, полюбоваться которым приезжают туристы со всей России. По дороге к плато, остановимся на живописных панорамных точках, чтобы Вы могли еще раз насладиться открывающимися видами и сделать запоминающиеся фотографии.

13:00 – Пикник на природе.

**14:00 – Посещение Азишской пещеры** (входные билеты за доп.плату). Ещё одним незабываемым местом нашего путешествия станет пещера «Большая Азишская», известная своими величественными залами с многовековыми сталактитами и сталагмитами, подземной рекой и удивительными историями их многовековой жизни.

19:00 – Ужин в гостевом доме.

## 7 ДЕНЬ

09:00 - Завтрак от поваров гостевого дома.

11:00 – Отъезд из гостевого дома не позднее 11:00. Трансфер в аэропорт или на вокзал. **С учетом времени на дорогу и регистрацию обратный рейс из Краснодара должен быть не ранее 15 часов.**

### В СТОИМОСТЬ ВХОДИТ

- трансфер г. Краснодар – пос. Каменноостский – г. Краснодар. Отъезд из Краснодара не позднее 12:00, отъезд из гостевого дома не позднее 11:00
- Проживание в гостевом доме «Рябиновые бусы» в 2-3-4 местных номерах выбранной категории со всеми удобствами
- Питание 3-х разовое, домашняя кухня (если программа предполагает возвращение на базу только вечером, то выдается ланч-бокс на обед и ужин в этот день включает и первое и второе блюдо)
- Работа гидов по программе
- Все экскурсии и трансферы по программе

### В СТОИМОСТЬ НЕ ВХОДИТ

- Авиа и ж/д билеты до Краснодара и обратно
- Индивидуальный трансфер Краснодар – Каменноостский – Краснодар (в случае времени, отличного от прибытия основной группы)
- Билеты на экскурсионные объекты, оплачиваются на месте: водопады Руфабго – 400 руб., Монастырь – 100 руб., Хаджожская теснина – 400 руб., Азишская пещера – 500 руб., конная

прогулка – 800 руб., термальные источники – 400 руб., канатка – 600 руб., экстрим-парк – по запросу

- Услуги прачечной
- Сауна, баня

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ТУРЕ «НЕВЕРОЯТНАЯ АДЫГЕЯ»:

**Размещение:** 1-но, 2-х, 3-х, 4-х местное.

**Гостевой дом «Рябиновые бусы»,** пос. Каменноостский, ул. Аминовская, 10, в 30 метрах от реки Белая.

Дома-срубы из северной сосны, номера со всеми удобствами. В оснащение номеров входит: холодильник; телевизор ж/к; платяной шкаф; стол, стулья, прикроватные тумбочки; электрический чайник; фен для волос по запросу; набор из двух полотенец на каждого гостя; набор кружек; общая веранда. Отопление – центральное. Столовая на территории.

**Двухместный «стандарт»:** уютный номер с верандой, на первом этаже. В номере 2 односпальные кровати или одна двуспальная кровать.

**Однокомнатный 3-местный «комфорт»:** номер для комфортного отдыха с детьми или компанией. В номере большая двуспальная кровать и односпальная кровать.

**Семейный однокомнатный 4-местный «комфорт»:** номер для комфортного отдыха с детьми или компанией. Состоит из гостиной, большой двуспальной кровати и раскладывающимся диваном. Возможно размещение в номере 3х туристов, без доплаты за четвертое место.

**Семейный двухкомнатный 4-местный «комфорт» с балконом** номер для комфортного отдыха с детьми или компанией. Состоит из спальни с большой двухместной кроватью и гостиной с раскладывающимся диваном. Возможно размещение в номере 3х туристов, без доплаты за четвертое место.

**4-местный двухкомнатный номер люкс:** уютный и просторный номер в стиле прованс. Идеально подходит для отдыха большой семьей или компанией. Состоит из спальни с большой двухместной кроватью и гостиной с двухместным раскладывающимся диваном-кроватью, а также просторной ванной комнатой с душевой кабиной. Возможно размещение в номере 3-х туристов, без доплаты за четвертое место.

**4-местные однокомнатные апартаменты с камином:** номер подходит и туристам с детьми, и компаниям, и парам. Просторные апартаменты с кухней и большим обеденным столом, гостиная зона с кожаной мебелью (два раскладывающихся двухместных дивана) и камином. Возможно размещение в номере 3-х туристов, без доплаты за четвертое место.

**На территории:** детская площадка, небольшой прудик с мостиком, бесплатная парковка, беседки, сауна, мангальная зона.

## ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Турфирма оставляет за собой право изменения порядка проведения экскурсий, а также замены их на равноценные при сохранении общего объема экскурсионной программы. Возможен перенос экскурсий по дням и времени начала экскурсий при полном выполнении всех пунктов программы.

Турфирма оставляет за собой право замены гостиницы на равноценную.

В случае ухудшения погодных условий турфирма оставляет за собой право изменить программу или маршрут тура. Абсолютным препятствием к исполнению программы являются неблагоприятные погодные условия: ливень, опасность повышения уровня воды в реке, опасность возникновения водяного вала, аномальное понижение температуры воздуха. В этом случае маршрут дня изменяется на доступный вариант.

**Рекомендуем взять вещи:** небольшой рюкзачок на 15-20 л; одежду, подходящую для активных мероприятий; теплую куртку; свитер, шерстяные носки, шерстяную шапочку, перчатки (варежки для зимы); купальник и необходимые вам купальные принадлежности (тапочки, шапочку); головной убор

(для защиты от солнца); куртку-ветровку, плащ-дождевик или накидку; трекинговые ботинки или иную обувь на не скользящей подошве (лучше 2 пары на смену); фонарик для кейвинга; фото- или видеоаппаратура (в непромокаемой упаковке); мед. препараты для собственных нужд.

#### Задание 4

##### «Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов»

Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источников.

Задание:

Группа из 15 человек отправилась в тур по Владимирской области. Ниже представлена программа обслуживания одного дня тура, который посвящен осмотру культурно-исторических и природных ресурсов на территории г. Владимира и области, а также объекта гастрономического туризма.

Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, подберите объекты показа и предприятие питания, в котором туристы будут обедать. Аргументируйте выбор, найденную информацию подкрепите гиперссылками на страницы источников.

Программа

8:40	Встреча с экскурсоводом в лобби гостиницы «АМАКС Золотое кольцо» (г. Владимир) Посадка группы в автобус, переезд до места проведения экскурсии.
9:00 – 11:30	Экскурсия
11:30 – 13:00	Посадка группы в автобус. Переезд к следующему объекту экскурсии (Владимирская область)
13:00 – 14:00	Экскурсия
14:00 – 15:00	Обед
15:00-16:30	Экскурсия
16:30 – 17:00	Возвращение в гостиницу



**ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ**

• ИЗМЕНЕНИЯ		• АНУЛЯЦИЯ	
НАЗВАНИЕ АГЕНТСТВА		ГОРОД	
ТЕЛЕФОН/ФАКС		E-MAIL	
МЕНЕДЖЕР			
ДАТА НАЧАЛА ТУРА			
ДАТА ЗАЕЗДА В ОТЕЛЬ			
ДАТА ВЫЕЗДА ИЗ ОТЕЛЯ			
ДАТА ЗАВЕРШЕНИЕ ТУРА			
НОМЕР СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ			
ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ			
ОТЕЛЬ			
ТИП НОМЕРА	• standart • family • другое_____		
СИСТЕМА ПИТАНИЯ	• BB • HB • FB • AI • UAI • другое		
РАЗМЕЩЕНИЕ	• SNG • DBL • DBL+EXB • другое_____		
ТРАНСФЕР	• групповой • индивидуальный • VIP • не нужен		

ПАСПОРТНЫЕ ДАННЫЕ ТУРИСТОВ			
(латинскими буквами, как в заграничном паспорте)			
ФАМИЛИЯ, ИМЯ	ДАТА РОЖДЕНИЯ	НОМЕР И СЕРИЯ ПАСПОРТА	СРОК ДЕЙСТВИЯ ПАСПОРТА

Дата заполнения  
печать \_\_\_\_\_

Подпись,

