

Примерные задания
для подготовки участников к Региональному этапу
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
УГС 43.00.00 «Сервис и туризм»

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ

ТЕСТИРОВАНИЕ

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (астрономический = 60 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Ответьте на вопросы тестового задания.

Условия выполнения задания

1. задание выполняется в форме проведения компьютерного тестирования;
2. при выполнении тестового задания 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. набор вопросов, входящих в сформированный вариант задания, и вариантов ответов, выбранных участником, сохраняется на сервере;
4. для выполнения задания используются стационарные персональные компьютеры, размещенные в компьютерном классе (классах) или других помещениях, объединенные в обособленную локальную вычислительную сеть, без возможности использования ресурсов Интернет.

Перечень вопросов:

ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ (16 вопросов)

Тема №1: Информационные технологии в профессиональной деятельности

1. Дан фрагмент электронной таблицы:

	A	B	C
1	30	20	=A1-B\$1+20
2	40	10	

Какое значение появится в ячейке C2 после того, как ячейку C1 скопируют в ячейку C2?

- а. 50
- б. 40
- в. 30
- г. 20

2. Области, расположенные в верхнем и нижнем поле каждой страницы документа, которые обычно содержат повторяющуюся информацию, называются _____

Ответ: колонтитулы

3. Установите соответствие между термином и определением:

1	Сервер	А	Устройство вывода информации (чертежей, схем и т.п.) на бумагу (кальку) больших размеров
2	Рабочая станция	Б	Специальный компьютер, который предназначен для удаленного запуска приложений, обработки запросов на получение информации из баз данных и обеспечения связи с общими внешними устройствами
3	Плоттер	В	Процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов
4	Информационные	Г	Персональный компьютер, позволяющий пользоваться

технологии	услугами, предоставляемыми серверами
------------	--------------------------------------

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

4. Установите в порядке возрастания меры объема цифровой информации:

- а. 1Терабайт
- б. 100Гигабайт
- в. 100Килобайт
- г. 1Мегабайт

Ответ: В, Г, Б, А

Тема №2: Системы качества, стандартизации и сертификации

5. Стандартизация, метрология и сертификация являются основными инструментами обеспечения...

- а. полезности продукции работ и услуг
- б. ценности продукции работ и услуг
- в. качества продукции работ и услуг

6. Документ, который должен сопровождать, каждую единицу или партию товара, реализуемого через торговую сеть, это - _____ соответствия

Ответ: сертификат

7. Установите соответствие между термином и уровнем стандартизации:

1	Международная стандартизация	А	Стандартизация, которая проводится на уровне какой-либо административно-территориальной единицы
2	Национальная стандартизация	Б	Участие в стандартизации национальных органов стран, которые входят в один географический регион мира
3	Региональная стандартизация	В	Участие в стандартизации открыто для соответствующих органов всех стран
4	Административно-территориальная	Г	Работа по стандартизации в масштабе одной страны

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	Б	А

8. Установите последовательность работ по проведению сертификации:

- а. Рассмотрение и принятия решения по заявке
- б. Подача заявки на сертификацию

- в. Отбор, идентификация образцов и их испытания
- г. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией
- д. Выдача сертификата соответствия

Ответ: Б, А, В, Д, Г

Тема №3: Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды

9. Какими из перечисленных огнетушителей нельзя тушить электроустановки под напряжением?

- а. Порошковый огнетушитель ОП-5
- б. Углекислотный огнетушитель ОУ-8
- в. Воздушно-пенный огнетушитель ОВП-50

10. Повреждение, характеризующиеся нарушением целостности кожных покровов, слизистых оболочек, иногда глубоких тканей, сопровождающееся болью, кровотечением, зиянием, называется - _____

Ответ: раной

11. Установите правильную характеристику условий труда работников:

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

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

- а. Первичный инструктаж на рабочем месте
- б. Вводный инструктаж по охране труда
- в. Повторный
- г. Целевой

Ответ: Б, А, В, Г

Тема №4: Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности

13. Процесс возмещения износа основных фондов называется:

- а. реновацией
- б. амортизацией

- в. модернизацией
- г. реструктуризацией

14. Полная себестоимость отличается от производственной себестоимости на величину _____ расходов.

Ответ: коммерческих

15. Установите соответствие между видом ответственности и мерой наказания:

1	Дисциплинарная	А	Штраф
2	Материальная	Б	Лишение свободы
3	Административная	В	Возмещение ущерба
4	Уголовная	Г	Выговор

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Г	В	А	Б

16. Установите последовательность расчета себестоимости:

- а. Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции)
- б. Технологическая себестоимость
- в. Цеховая себестоимость
- г. Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции

Ответ: Б, В, А, Г

ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ (24 вопроса)

Тема №1: Маркетинг

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

- а. Установление контакта с клиентом
- б. Работа с возражениями клиента
- в. Продажа турпродукта/услуги
- г. Выявление потребностей клиента
- д. Презентация турпродукта/услуги

Ответ: А, Г, Д, Б, В

18. Продолжите:

При _____ принципе сегментирования покупателей подразделяют на группы по принадлежности к общественному классу с учетом образа жизни и типа личности

Ответ: (психографическом)

19. Выберите один вариант ответа:

Маркетинговая среда является:

- а. частью микросреды предприятия;
- б. частью макросреды предприятия;
- в. совокупностью макро- и микросреды предприятия.

20. Установите соответствие между видом спроса на турпродукт/услугу и типом маркетинга:

	Вид спроса		Тип маркетинга
1	Отрицательный спрос	А	Синхромаркетинг

2	Падающий спрос	Б	Поддерживающий маркетинг
3	Колеблющийся или сезонный спрос	В	Конверсионный маркетинг
4	Полноценный спрос	Г	Ремаркетинг

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

Тема №2: Менеджмент

21. Укажите элемент внутренней среды организации:

- а. конкуренты
- б. персонал
- в. покупатели
- г. поставщики

22. Укажите к какому виду контроля относится профессиональное тестирование при приеме на работу сотрудников:

- а. заключительный
- б. предварительный
- в. текущий

23. Укажите уровень управления, на котором осуществляется стратегическое планирование:

- а. высший уровень управления
- б. средний уровень управления
- в. низший уровень управления

24. Активизация деятельности персонала и побуждение его к эффективному труду для достижения целей организации это _____

Ответ: мотивация

25. Процесс, в ходе которого менеджмент определяет, во-первых, достигнуты или нет цели организации, а, во-вторых, верными ли были решения и не нуждаются ли они в корректировке, называется _____

Ответ: контроль

26. Совокупность всех подразделений предприятия и взаимосвязей между ними – это _____ структура

Ответ: организационная

27. Экономия времени, определение границ полномочий и ответственности, жесткий контроль – это характеристики _____ стиля руководства

Ответ: авторитарного

28. Действия руководства, предпринимаемые во благо общества добровольно, а не по требованию государства, называют _____ ответственностью

Ответ: социальной

29. Установите соответствие между принимаемым решением и основной функцией менеджмента

	Основные функции		Принимаемое решение
--	------------------	--	---------------------

	менеджмента		
1.	Планирование	А	Определение миссии и природы бизнеса
2.	Организация	Б	Разработка способов измерения результатов работы
3.	Мотивация	В	Изучение потребностей подчиненных и ожидаемого ими вознаграждения за работу
4.	Контроль	Г	Распределение обязанностей между руководителями на различных уровнях управления

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
А	Г	В	Б

30. Укажите последовательность этапов процесса управления с позиции системы решений
- процесс выработки и принятия решения
 - контроль и учет итогов реализации решения с оценкой эффективности
 - аналитическая работа, включающая анализ целей и состояние
 - анализ системы в настоящем и будущем, а также выявление проблем, возникающих при достижении этих целей
 - организация реализации решения

Ответ: В, Г, А, Д, Б

Тема №3: Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства

31. Письменный отказ туриста или туроператора/турагента/гостиницы от исполнения обязательств по договору называется _____

Ответ: аннуляция

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

Ответ: ваучер

33. Установите соответствие между видом визы и ее определением

	Вид визы		Определение
1	Гуманитарная	А	Необходима для переезда (пересадки) через территорию страны
2	Деловая	Б	Выдается иностранному гражданину в целях осуществления научных, или культурных, или общественно-политических, или спортивных, или религиозных связей и контактов, либо доставки гуманитарной помощи
3	Транзитная	В	Рассчитана на получение образования в зарубежном учебном заведении
4	Учебная	Г	Предназначена для обсуждения договоров и решения рабочих вопросов

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

34. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

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

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	А	Б	Г

35. Установите соответствие между типом питания (тарифным планом) и его определением

	Тип питания (тарифным планом)		Определение
1	FB	А	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице
2	HB	Б	Проживание, в стоимость которого не включено питание
3	BB	В	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице
4	RO	Г	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	А	Г	Б

36. Установите соответствие между процедурой и ее назначением

	Процедура		Назначение
1	Талассотерапия	А	Лечение минеральными водами

2	СПА	Б	Лечение с использованием целебных морских отложений
3	Бальнеотерапия	В	Лечение морским климатом и купанием
4	Грязелечение	Г	Метод физиотерапии, связан с водой

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

37. Установите соответствие между названиями служб гостиницы и их функциональным назначением

	Служба гостиницы		Функциональное назначение
1	Служба номерного фонда	А	Структурная единица любого современного предприятия, отвечающая за обеспечение безопасности проведения производственных и прочих внутренних процессов от несанкционированных посягательств
2	Служба приема и размещения	Б	Создает условия для функционирования систем гостиниц, теплоснабжения, связи, служб ремонта и строительства
3	Служба безопасности	В	Важнейшей функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений
4	Техническая служба	Г	Это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

38. Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением

	Тип отеля		Функциональное назначение
1	Ботель	А	Средство размещения для автомобилистов
2	Ротель	Б	Средство размещения расположенное на воде
3	Мотель	В	Лагерь для авто-, мото-, велотуристов
4	Кемпинг	Г	Туристский поезд
5	Флотель	Д	Круизный корабль

Запишите ответ

1	2	3	4	5

Ответ:

1	2	3	4	5
Б	Г	А	В	Д

39. Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей
а. Различные виды обслуживания

- б. Бронирование
- в. Регистрация по прибытии
- г. Размещение в номере
- д. Окончательный расчет
- е. Предварительная оплата

Ответ Б, Е, В, Г, А, Д

40. Расставьте в правильной последовательности этапы участия туристского предприятия в выставке

- а. Принятие решения об участии в выставке
- б. Заключение договора с организаторами об аренде площади, заказ необходимого оборудования и услуг
- в. Определение целей участия в выставке
- г. Оценка эффективности участия в выставке
- д. Подготовка стенда к участию в выставке

Ответ: А, В, Б, Д, Г

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА
43.02.10 ТУРИЗМ
АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК**

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Выполнить письменный перевод текста с иностранного языка на русский.

Условия выполнения задания:

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику.

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.*)

Ecotourism

Tourism is a multi-billion dollar business with hundreds of millions of travelers arriving in destinations across the world every year. The high number of people means there is a constant need for accommodation, transportation and natural resources, all of which can damage the environment and natural habitats. Ecotourism is the **opposite** of **mass** tourism. There are different definitions of ecotourism, but most people agree that it must:

1. conserve the environment and natural resources;
2. support the local communities;
3. respect the culture of local people ;
4. educate tourists about the place they are travelling to.

Ecotourism was developed to meet the needs of the increasing number of tourists who were concerned about the environment. There was an early example of ecotourism in Kenya, East Africa in the 1970s where people began paying to visit safari parks and the money was used for wildlife conservation. Another popular destination was the Galapagos Islands, perhaps the world's most famous natural "laboratory" of flora and fauna unique to the region. By law, international passenger vessels were not permitted to cruise in the Galapagos archipelago.

In Antarctica the International Association of Antarctica Tour Operators set guidelines, for example, that no more than 100 people may land at any one site at one time.

Nowadays ecotourism is the fastest growing market in the tourism industry. Ecotourism is especially popular in Africa, South America, and Asia, where you can still find untouched land in some regions. Tourists stay in local houses with local people, not in luxurious multinational hotels, because luxury often has a negative environmental impact. They travel on foot, by boat or bicycle so that there is no pollution.

This type of tourism can only involve small groups of tourists, so it can be expensive. But you can apply the principles of ecotourism wherever you go for your holiday. Walk instead of using motor vehicles, use less water, eat locally produced food, keep to footpaths, do not scare animals, respect the local customs and traditions.

Пример перевода:

Экотуризм

Туризм – это многомиллиардный долларовый бизнес с сотнями миллионов путешественников, прибывающих в пункты назначения по всему миру. Большое число людей означает постоянную потребность в размещении, транспортировке и природных ресурсах, все из чего может нанести вред окружающей среде и естественной среде обитания. Экотуризм – это противоположность массовому туризму. Существуют разные определения экотуризма, но большинство людей согласны, что он должен:

1. сохранять окружающую среду и природные ресурсы
2. поддерживать местные сообщества
3. уважать культуру местных людей
4. давать туристам знания о месте, куда они едут

Экотуризм развивался, чтобы удовлетворить потребности растущего числа туристов, которые заботились об окружающей среде. Ранним примером экотуризма стала Кения в Восточной Африке в 1970-е годы, когда люди начали платить за посещение сафари-парков, а деньги использовались для сохранения дикой природы. Другим популярным направлением были Галапагосские острова, возможно, самая знаменитая в мире «лаборатория» флоры и фауны, уникальной для этого региона. По закону международным пассажирским судам было запрещено совершать круизы по Галапагосскому архипелагу. В Антарктике Международная Ассоциация туроператоров Антарктики разработали руководство, чтобы, например, одновременно в одном месте могли высадиться не более 100 человек.

Сегодня экотуризм – это самый быстрорастущий рынок в индустрии туризма. Экотуризм особенно популярен в Африке, Южной Америке и Азии, где все еще можно найти нетронутые земли в некоторых регионах. Туристы останавливаются у местных людей в местных домах, а не в роскошных многонациональных отелях, потому что роскошь часто оказывает негативное воздействие на окружающую среду. Они путешествуют пешком, на лодках или велосипедах, так чтобы не было загрязнений.

Этот тип туризма может вовлекать только небольшие группы туристов, поэтому он может быть дорогим. Но вы можете применять принципы экотуризма, куда бы вы ни ехали на отдых. Ходите пешком, вместо того, чтобы ездить на автомобильных транспортных средствах, используйте меньше воды, ешьте местную пищу, ходите по тропинкам, не пугайте животных, уважайте местные традиции и обычаи.

Задача 2. Письменно ответить на вопросы по содержанию текста.

Условия выполнения задания:

Ответы на вопросы даются письменно на иностранном языке, оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаются 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. Why can mass tourism damage the environment?
2. What are the main features of ecotourism?
3. Where was an early example of ecotourism?
4. Where do ecotourists stay and how do they travel?
5. Why can ecotourism be expensive?

Примеры ответов:

1. Mass tourism involves a large number of people and it means there is a constant need for accommodation, transportation and natural resources, all of which can damage the environment and natural habitats.
2. Most people agree that ecotourism must conserve the environment and natural resources; support the local communities; respect the culture of local people and educate tourists about the place they are travelling to.
3. There was an early example of ecotourism in Kenya, East Africa in the 1970s where people began paying to visit safari parks and the money was used for wildlife conservation.
4. Ecotourists stay in local houses with local people, not in luxurious multinational hotels, and they travel on foot, by boat or bicycle.
5. Ecotourism can only involve small groups of tourists, so it can be expensive.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС
АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК**

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Выполнить письменный перевод текста с иностранного языка на русский.

Условия выполнения задания:

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику.

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.*)

The Dorchester Hotel

The Dorchester Hotel, situated in the heart of London, offers an inviting atmosphere and outstanding services for leisure, business, and weddings.

The hotel is just a short walk from Buckingham Palace and not far from stylish boutiques of Oxford Street and the West End theatres. While many sights are within walking distance, the tube is close by to take you across London. You can also find taxis and buses near the hotel. The hotel's multilingual staff will be pleased to provide information and advice on how to get around the city and how to spend your free time.

After spending a day shopping and sightseeing in London, you can relax in your room. The hotel offers 325 guest rooms, from comfortable Standard Rooms to luxurious King Suites. All standard rooms feature elegant furnishings in classical style, free high-speed Wi-Fi Internet access, fully-stocked mini-bars, queen-size beds, air-conditioning. There are four Honeymoon Rooms with exquisite decor, king-size beds, jakuzzis, as well as fantastic views and fresh flowers.

Guests are recommended to find time to enjoy the leisure facilities of the hotel. Visit the fully equipped gym, which includes a sauna and steam room, play a game of tennis at the outdoor court or dine in style in the award-winning restaurant where you can taste gourmet cuisine and original cocktails. The restaurant also has extensive children's and wedding menus. The hotel offers 3 convenient formats for breakfast: room service; Continental breakfast with fresh croissants, pastries and beverages; and the Breakfast Buffet with a delicious choice of hot and cold breakfast dishes.

Having one of the largest ballrooms in central London, the Dorchester Hotel can host up to 500 guests and is an ideal wedding place. Happy couples can take advantage of wedding coordination. For business travelers there is a 24-hour business center that provides IT and secretarial services. There are also four large conference rooms each able to accommodate 100 people. The hotel provides technical support to troubleshoot any problems.

Пример перевода:

Отель «Дорчестер»

Отель «Дорчестер», расположенный в центре Лондона, предлагает доброжелательную атмосферу и первоклассные услуги для отдыха, работы и свадеб.

Отель находится в двух шагах от Букингемского дворца и недалеко от стильных бутиков на Оксфорд-стрит и театров Вест Энда. И хотя многие достопримечательности расположены в шаговой доступности, поблизости есть метро, которое перевезет вас через Лондон. Рядом с отелем вы также можете найти такси и автобусы. Персонал отеля, говорящий на нескольких языках, с удовольствием предоставит вам информацию и совет о том, как передвигаться по городу и как провести свободное время.

Проведя день, совершая покупки и осматривая достопримечательности Лондона, вы можете отдохнуть в своем номере. Отель предлагает 325 номеров, от удобных стандартных номеров до роскошных "королевских сьютов". Все номера характеризуются изящной меблировкой в классическом стиле, бесплатным выходом в высоко-скоростной Интернет через Wi-Fi, полностью укомплектованными мини-барами, большими двуспальными кроватями, кондиционерами. Имеются четыре номера для молодоженов с изысканной обстановкой, королевскими кроватями, джакузи, а также превосходными видами из окна и живыми цветами.

Гостям рекомендуется выделить время, чтобы насладиться услугами для отдыха в отеле. Посетите полностью оборудованный тренажерный зал, который включает сауну и парилку, сыграйте партию в теннис на открытом корте или поужинайте со вкусом в превосходном ресторане, где вы можете попробовать высокую кухню и оригинальные коктейли. В ресторане есть обширное детское и свадебное меню. Отель предлагает три удобные формы завтрака: обслуживание в номере, континентальный завтрак со свежими круассанами, мучными кондитерскими изделиями и напитками, и завтрак - шведский стол с великолепным выбором горячих и холодных блюд для завтрака.

Располагая одним из самых больших банкетных залов, отель "Дорчестер" может принять до 500 гостей и является идеальным местом для свадьбы. Счастливые пары могут воспользоваться услугами по организации свадьбы. Для тех, кто приехал в деловую поездку, есть круглосуточный бизнес-центр, который предоставляет информационно-технологическое обеспечение и секретарские услуги. Также есть четыре больших конференц-зала, каждый из которых может вместить 100 человек. Отель предоставляет техническую поддержку, чтобы устранять любые неисправности.

Задача 2. Письменно ответить на вопросы по содержанию текста.

Условия выполнения задания:

Ответы на вопросы даются письменно на иностранном языке, оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаются 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. Where is the Dorchester Hotel situated?
2. What amenities do all standard rooms have?
3. Why is the Dorchester Hotel an ideal wedding place?
4. How can guests at the Dorchester Hotel spend their leisure time?
5. What facilities can the Dorchester Hotel offer for business travelers?

Примеры ответов:

1. The Dorchester Hotel is situated in the heart of London, a short walk from Buckingham Palace and not far from stylish boutiques of Oxford Street and the West End theatres.
2. All standard rooms feature elegant furnishings in classical style, free high-speed Wi-Fi Internet access, fully-stocked mini-bars, queen-size beds, air-conditioning.
3. The Dorchester Hotel is an ideal wedding place, because it has one of the largest ballrooms in central London and provides wedding coordination. There is an extensive wedding menu in the hotel's restaurant. The hotel also has four Honeymoon Rooms with exquisite decor, king-size beds, jakuzzis, as well as fantastic views and fresh flowers.
4. Guests can visit the fully equipped gym, which includes a sauna and steam room, play a game of tennis at the outdoor court or dine in style in the award-winning restaurant.
5. For business travelers there is a 24-hour business center that provides IT and secretarial services. There are also four large conference rooms each able to accommodate 100 people. The hotel provides technical support to troubleshoot any problems.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ ЗАДАНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КОЛЛЕКТИВА

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Разработайте структуру управления туристским/гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись информацией из таблицы 1. Для гостиничного предприятия разработайте структуру управления службой питания.

Структура управления должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде с использованием возможностей программы MS WORD. При необходимости допускаются текстовые пояснения.

Требования к оформлению текста в документе:

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 12;

- межстрочный интервал – 1,15 пт.

Таблица 1 – Характеристика предприятий

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
Туристское предприятие «Сиам-Тур» – одно из предприятий-долгожителей на	Гостиница «Барнаул» – крупнейшее гостиничное предприятие столицы Алтайского

туристском рынке Барнаула и Алтайского края, завоевавшее заслуженную репутацию надёжного партнёра. Оно предлагает разнообразные виды отдыха, широкий спектр туристских маршрутов, отличное размещение и питание по соответствующим уровню обслуживания ценам.

Туристское предприятие «Сиам-Тур» осуществляет в основном деятельность в сфере внутреннего туризма (при этом оказывает и другие услуги, представлены ниже). Офис предприятия находится в Сити-центре, расположенном в центральной части города Барнаула.

Основные направления деятельности агентства – это организация лечебно-оздоровительных и экскурсионных туров, обслуживание корпоративных клиентов по заказу. Квалифицированные специалисты, работающие в агентстве, организуют тур с различными типами отдыха: экскурсионные и горнолыжные туры, отдых на море, приключенческие туры, лечение, SPA, событийный, деловой и образовательный туризм, круизы, экзотические туры, индивидуальные и групповые поездки.

Туристское предприятие «Сиам-Тур» предлагает своим клиентам широкий диапазон услуг:

- 1) предоставление информации об организуемых маршрутах, видах обслуживания, связанных с этими маршрутами – консультации и рекомендации;
- 2) бронирование пакетного тура;
- 3) возможность организации тура по желаемым маршрутам;
- 4) визовая поддержка;
- 5) оформление медицинской страховки;
- 6) бронирование отелей по всему миру;
- 7) бронирование авиабилетов и железнодорожных билетов.

В последнее время в трудовом коллективе туристского предприятия «Сиам-Тур» всё чаще стали возникать конфликтные ситуации из-за того, что распоряжения директора несвоевременно доводятся до исполнителей. Для решения данной проблемы директор решил организовать и провести совещание.

края, расположенное в центре деловой, административной, развлекательной части Барнаула. Центральная городская транспортная развязка рядом с гостиницей позволяет без пересадок добраться до любой точки города.

Для того, чтобы сделать отдых гостей максимально комфортным и приятным, гостям предлагается на выбор 321 уютный номер различной категории, где одновременно способны разместить 448 человек. Неоспоримым достоинством 12-ти этажного здания гостиницы является открывающийся уникальный вид на город. Номера оборудованы телефоном, телевидением, сейфом и другим современным сервисным оснащением. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, бизнес-центр, банкомат, 2 конференц-зала. Во всех номерах и общественных зонах работает бесплатный Wi-Fi Интернет.

В здании гостиницы находится самый крупный ресторан Алтайского края – это заведение с особыми традициями, здесь проводятся завтраки по системе «шведский стол». При этом ресторан Барнаул готов не только к уединенным трапезам, 500 посадочных мест смогут гостеприимно разместить даже самую большую компанию. Вечером в ресторане можно провести деловую встречу, послушать живую музыку.

Гордостью ресторана «Барнаул» является бар. Он не только впечатляет своими размерами (32 метра в диаметре), но и качественным подходом к обслуживанию по мировым стандартам ресторации. Барная карта многогранна: здесь представлена широчайшая коллекция алкогольных напитков от легких, до самых крепких.

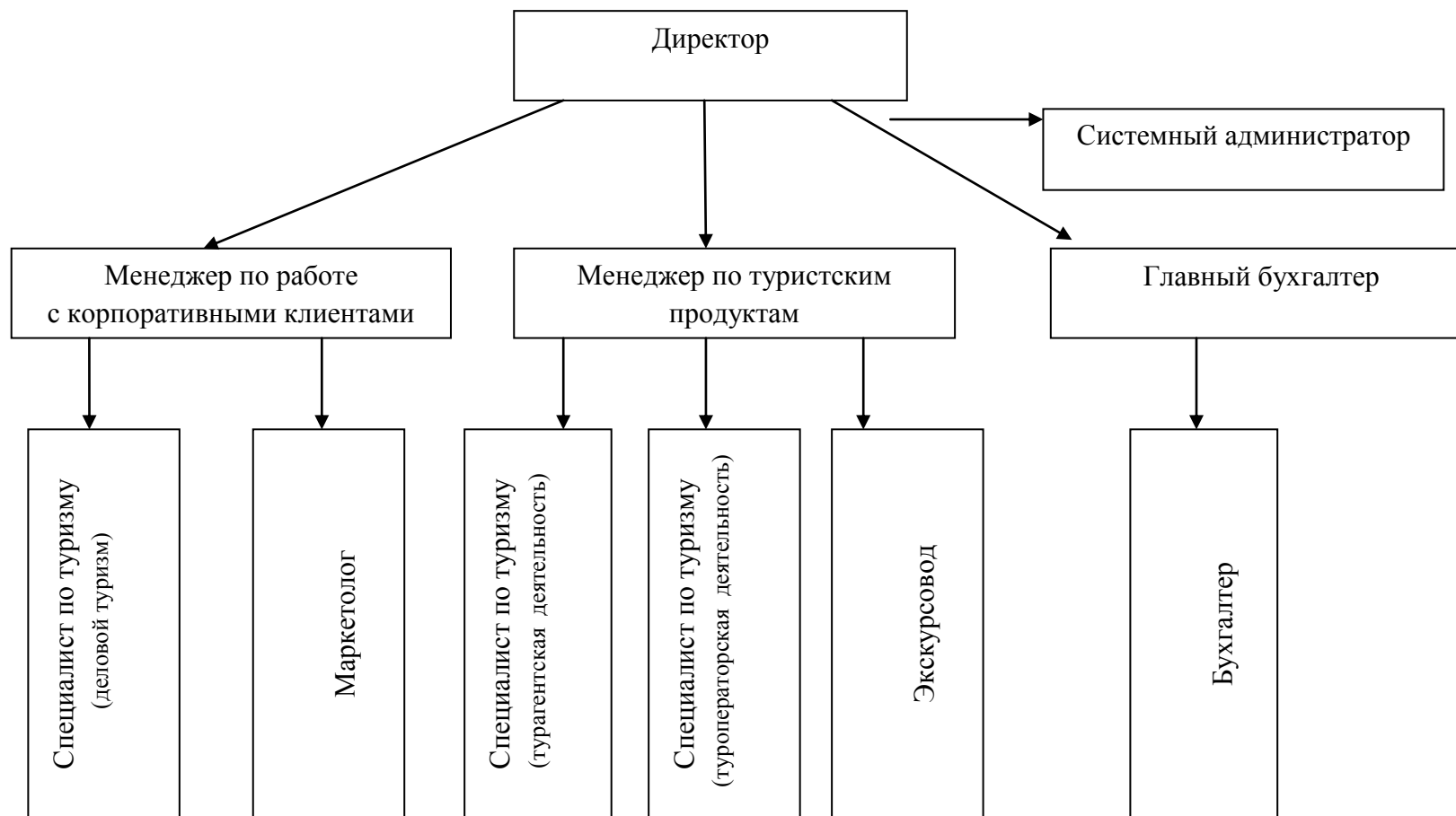
Ресторан «Барнаул» является частью большого гостиничного комплекса. Это позволяет удобно организовывать и качественно проводить всероссийские конференции, симпозиумы, форумы и другие мероприятия.

Коллектив гостиницы «Барнаул» насчитывает 89 сотрудников.

В последнее время в трудовом коллективе гостиницы «Барнаул» всё чаще стали возникать конфликтные ситуации из-за того, что распоряжения аппарата управления несвоевременно доводятся до исполнителей. Для решения данной проблемы руководство гостиницы решило организовать и провести совещание.

Пример ответа на задачу 1.

Структура управления туристским предприятием «Сиам-Тур»:



Примечание: в скобках применительно к специалистам по туризму указано основное направление деятельности

Структура управления службой питания гостиницы «Барнаул»:



Задача 2. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии (таблица 1), заполнив бланк ответа в электронном виде с использованием возможностей программы MS WORD:

- сформулируйте проблему согласно описанной ситуации;
- укажите причину возникновения выявленной проблемы;
- какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании;
- назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном предприятии;
- предложите варианты решения обозначенной проблемы.

Требования к оформлению текста в документе:

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 12;
- межстрочный интервал – 1,0 пт.

Ответы аргументируйте.

БЛАНК ОТВЕТА		
№ п/п	Вопросы	Ответы с аргументацией
1	Сформулируйте проблему согласно представленной ситуации	
2	Укажите причину возникновения выявленной проблемы	
3	Какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании?	
4	Назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном предприятии	
5	Предложите варианты решения обозначенной проблемы	

Пример ответа на задачу 2

(ответ представлен детальный для повышения объективности оценки)

БЛАНК ОТВЕТА		
№ п/п	Вопросы	Ответы с аргументацией
1	Сформулируйте проблему согласно представленной ситуации	Частое возникновение конфликтных ситуаций в коллективе
2	Укажите причину	Выяснилось, что на туристском/гостиничном предприятии

	возникновения выявленной проблемы	распоряжения аппарата управления/директора несвоевременно доводятся до исполнителей
3	Какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании?	<p>Во-первых, необходимо провести детальный анализ проблемы и причин.</p> <p>Во-вторых, провести анкетирование работников на предмет своевременного доведения информации.</p> <p>В-третьих, проанализировать конфликтные ситуации, которые возникали и возникают в коллективе: причины их, развитие, основные стороны конфликта.</p> <p>В-четвертых, проанализировать влияние конфликтных ситуаций на работоспособность коллектива в целом, и отдельных работников, в частности.</p> <p>В-пятых, получить информацию от неформального лидера в коллективе о возникающих конфликтных ситуациях.</p> <p>В-шестых, проанализировать организационную структуру и структуру управления туристского/гостиничного предприятия (возможно, что могло быть увольнение, перемещение работников, объединение отделов или служб и т.д.), но после этого структуры не были изменены и появились бесконтрольные сферы.</p> <p>В-седьмых, проанализировать содержание должных инструкций, и посмотреть, кому вменены функции по передаче той или иной информации. Встречается, что должностные инструкции носят формальный характер или работник не имеет о них никакого представления, это срочно нужно будет исправлять.</p> <p>В-восьмых, рассмотреть и иные возможные причины, которые способствуют несвоевременной передаче информации. Возможно, что кто-то из работников преднамеренно не доводит своевременно информацию до других сотрудников.</p> <p>Информацию по всем позициям обработать и представить на совещании.</p>
4	Назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном предприятии	<p>1. <i>Искажение сообщений.</i> Возможные причины искажения информации при её движении внутри туристского/гостиничного предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – непреднамеренное искажение информации; – сознательное искажение информации; – фильтрация. Для ускорения движения информации или придания сообщению большей ясности различные сведения приходится суммировать и упрощать перед направлением в разные сегменты организации; – несовпадение статусов уровней организации. <p>Поскольку подчинённые часто хотят услышать одобрение от руководителя, они могут говорить только то, что он хочет услышать;</p> <ul style="list-style-type: none"> – страх перед наказанием и ощущение бесполезности дела. <p>2. <i>Информационные перегрузки,</i> обусловленные большим объемом работы.</p>

5	Предложите варианты решения обозначенной проблемы	<p><i>3. Неудовлетворительная структура организации.</i></p> <p><u>Если для проведения совещания будет собрана вся информация, согласно пункта 3,</u> то участниками совещания будут предложены эффективные варианты решений. Но следующие решения должны быть обязательными – это:</p> <p>1) анализ содержания должностных инструкций, где указаны обязанности по сбору, передаче и сохранению информации и внесение в них соответствующих корректив;</p> <p>2) введение регламента по передаче информации (в какие сроки (и какая) информация должна быть передана);</p> <p>3) оптимизация работы сервера или разграничение доступа к информации на файловом сервере (для более эффективного доступа сотрудников к общей информации на файловом сервере);</p> <p>4) оптимизация организационной структуры и/или структуры управления туристским/гостиничным предприятием.</p> <p>Согласно данной ситуации также обязателен контроль за исполнением всех принятых на совещании решений (контроль вменить конкретным должностным лицам). Иначе подобные ситуации будут повторяться.</p>
---	---	---

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ

Максимальное количество баллов – 35 баллов.

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 1 час астрономический (60 минут).

Задание. Работа с жалобой туристов

Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию. Перечислите ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.

Задача 2. Составьте письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.

Инструкция: Внимательно прочитайте заявление, в котором представлена конфликтная ситуация. Перечислите ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом. Составьте письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы. Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

Требования к оформлению документа:

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14;
- заглавные буквы в наименовании документа;
- выравнивание текста по ширине;
- межстрочный интервал – 1,5 пт.;
- поля документа (верхнее – 1,5 см, нижнее – 2,0 см, левое – 2,5 см, правое – 1,5 см)

Накануне Нового года туристская фирма проводила клиента на Гоа.

Вернувшись из поездки, он принес иск следующего содержания:

Генеральному директору
ООО «Терра Инкогнита»
Неприятель А.В.
Дудника С.В.

заявление

Согласно договору реализации туристского продукта № 000161 от 15.12.2018 я оплатил Вашей фирме «Терра Инкогнита» тур в Индию с проживанием в 4* отеле «Beleza By The Beach» с 30.12.2018 по 13.01.2019 в размере 2858\$ US.

30.12.2018 мы прибыли в Индию, где директор встречающей фирмы «Нептун» Федорова Е.А. заявила, что мест в отеле «Beleza By The Beach» нет, принесла свои извинения и взамен предложила отель 3* «Agonda White Sand». Я и моя жена Дудник О.С., от такого предложения отказались и потребовали, чтобы нас ближайшим рейсом отправили в Москву.

Тогда Федорова Е.А. предложила 5* отель «The Leela Goa» в 80 км от запланированного места отдыха и заявила: «Других вариантов нет: или соглашайтесь, или сидите в этом захолустном аэропорту». Поставленные перед фактом и находясь в безвыходной ситуации, мы были вынуждены согласиться.

30.12.2018 в 21:00 нас поселили в отель «The Leela Goa». Администратор отеля Иванова А.В. проинформировала нас об условиях проживания в отеле, режиме работы ресторана, достопримечательностях недалеко от отеля. На следующий день выяснилось, что с 8:00 до 17:00 на территории отеля ведутся ремонтные работы. Ни о каком отдыхе в условиях шума и не могло быть и речи.

31.12.2018 я позвонил Федоровой Е.А. и сказал, что находиться в отеле «The Leela Goa» невозможно и что пусть нас отправляют в Москву. Она обещала к 17:00 приехать к нам в отель, а за это время что-нибудь предпринять.

В 17:00 Федорова Е.А. сказала, что единственное, что она может сделать для нас, так это со 02.01.2019 по 13.01.2019 забронировать двухместный номер в отеле 5* «Caravella Beach Resort», но при условии, что мы доплатим из расчета в 68\$ в сутки за одного человека. В итоге, чтобы провести оставшийся отпуск в нормальных условиях, мы должны были доплатить еще 1632\$.

Мы вынуждены были пойти на такой шаг. В присутствии свидетелей: Коломеец А.А. и Дудник О.С. в 17:00 в холле отеля «The Leela Goa» я передал Федоровой Е.А. указанную сумму, а 02.01.2019 нас заселили в отель «Caravella Beach Resort». В номере, в который нас с супругой заселили, было не убрано, постель не заправлена, а в ванной лежала чья-то зубная щетка. Мы обратились к персоналу на стойке администрации, но они ответили, что уборка номеров к ним не относится, а нам нужно обратиться к старшей горничной, которую мы, ни разу не встретили. За весь период проживания в отеле «Caravella Beach Resort» уборка в нашем номере была произведена лишь раз после того, как Дудник О.С. встретила одну из горничных, когда та заходила в лифт.

Обо всем этом я смог проинформировать фирму «Терра Инкогнита» только 05.01.2019, так как с 31.12.2018 до 04.01.2019 не работала. Как только я это сделал, вечером того же дня Федорова Е.А. приехала в отель и заявила мне, что я ее подставил, сообщив «Терра Инкогнита» о ее проделках. Кроме того, она заявила, что 05.01.2019 нас выселят из отеля из-за отсутствия квитанции, так как Федорова Е.А. никаких документов мне не выдавала, а затем уехала. Через час нам в номер позвонили со стойки администрации и сказали, что нас выселяют из номера и на следующий день мы должны его освободить к 12:00.

Федорова Е.А., будучи в состоянии алкогольного опьянения, не учла того, что факт передачи денег в отеле «The Leela Goa» был зафиксирован при помощи видеосъемки. В день нашего отъезда Федорова Е.А. не предоставила нам трансфер из отеля в аэропорт.

Не будучи в договорных отношениях с фирмой «Нептун» в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», я имею право переадресовать свое заявление фирме «Терра Инкогнита», чтобы она компенсировала мне понесенные финансовые расходы.

14.01.2019

Примечание: в обращении использовать: Сергей Васильевич Дудник.

Пример оформления задания (Задача 1)

1. Отсутствие брони турфирмой «Терра Инкогнита» гостиницы «Beleza By The Beach»;
2. Использование директором фирмы «Нептун» жаргона в диалоге с клиентом. Установление ультиматума клиенту в резкой форме;
3. Употребление алкоголя директором фирмы «Нептун» в рабочее время;
4. Угрозы со стороны директора фирмы «Нептун» клиенту;
5. Администратор отеля «The Leela Goa» Иванова А.В. предоставила не полную информацию об отеле, умолчав о ведущихся на территории отеля ремонтных работах;
6. Не был предоставлен трансфер от гостиницы до аэропорта;
7. В отеле «Caravella Beach Resort» уборка номеров не производилась, но по правилам должна быть ежедневной, администратор был обязан самостоятельно проинформировать старшую горничную незамедлительно после первого обращения семьи Дудник, а затем проконтролировать, была ли произведена уборка номера.
8. Клиент согласился на проживание в отеле «The Leela Goa», несмотря на указание в договоре реализации туристского продукта гостиницы «Beleza By The Beach»;
9. Клиент не должен был доплачивать за номер в гостинице «Caravella Beach Resort» Федоровой Е.А. без предоставления отчетного документа;
10. В день приезда в Индию (30.12.2018) клиенты не связались с турфирмой, хотя это был рабочий день.

Пример оформления задания (Задача 2)

ООО «Терра Инкогнита»
г. Пушкино
ул. Горького 33/40
Тел. 8 (495) 234-58-19
__ . __ . 2019

Дуднику С.В.

Ответ на заявление от 14.01.2019

Уважаемый Сергей Васильевич!

Благодарим Вас за выбор ООО «Терра Инкогнита» для организации Вашего отдыха.

С полной уверенностью заявляем о проведении внутреннего расследования по поводу правомерности действий сотрудника принимающей стороны Федоровой Е.А. Однако, вынуждены сообщить, что не можем вернуть Вам переданную Федоровой Е.А. сумму в размере 1632\$ за проживание в отеле, до полного выяснения всех обстоятельств. Обязуемся возместить Вам понесенные расходы за услугу трансфера в полном объеме в течение 10 рабочих дней с даты подачи Вашего заявления.

В дальнейшем при возникновении подобных ситуаций, рекомендуем Вам незамедлительно сообщать о них менеджеру туристской фирмы. Обращение к менеджеру ООО «Терра Инкогнита» 30.12.2018, когда возникла проблема с принимающей стороной, могло способствовать разрешению ситуации с минимальными затратами для Вас.

Руководство ООО «Терра Инкогнита» приносит Вам извинения за доставленные неудобства и искренне надеется видеть Вас и в дальнейшем в числе наших клиентов. С целью возмещения причиненного ущерба ООО «Терра Инкогнита» предоставляет Вам скидку в размере 10% до конца 2019 года на все услуги, оказываемые нашей фирмой.

Генеральный директор
ООО «Терра Инкогнита»

А.В. Неприятель

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ
ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ
43.02.10 ТУРИЗМ**

Максимальное количество баллов – 35 баллов.

Задача 1. Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие в Испанию (г. Барселона).

Задание: Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы, какие необходимы документы и условия получения однократной визы на туристское путешествие в Испанию (г. Барселона).

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 7 минут.

В турфирму «Алтай» г. Барнаул обратилась женщина с девочкой среднего школьного возраста (12 лет) с просьбой оказать помощь в получении визы в Испанию (г. Барселона) для туристского путешествия на 7 дней с 05 июня по 11 июня 2019 г. Туристка просит перечислить необходимые документы и условия для получения визы для нее и дочери.

Менеджеру турфирмы «Алтай» необходимо ответить на все вопросы туриста, перечислить все необходимые документы и условия получения визы в Испанию (г. Барселона), рассчитать примерную стоимость визы и визового обслуживания.

Для получения дополнительной информации по визовому обслуживанию можно воспользоваться:

- сайтом консульства Испании в России.

Пример оформления задания:

Информация по визовому обслуживанию

	ФИО туриста	Стоимость визы	Условия получения визы	Перечень основных документов
1	Гейн Васелина Андреевна	Консульский сбор - 35 € Услуги визового центра – 3000 руб. (примерно)	1) посещение визового центра (г.Новосибирск)* для снятия биометрических данных (отпечатки пальцев) 2) сбор основных документов 3) виза на даты поездки, т.к. выдается первый раз.	1. Заграничный паспорт, сроком действия не менее 90 дней со дня окончания поездки. Копия всех страниц по 4 разворота на лист. 2. Предыдущий паспорт, при наличии в нем шенгенской визы за последние три года. Оригинал и копия по 4 разворота на лист; 3. Общегражданский паспорт, копия всех страниц по 4 разворота на лист; 4. 2 цветные фото на белом фоне; 5. Справка с места работы. 6. Выписка с личного счета (60-90 € на день). 7. Медицинская страховка; 8. Бронь или копия билетов; 9. Бронь гостиницы на даты поездки; 10. Анкета, для Шенгенской визы (заполненная).
2	Гейн Ирина Константиновна	Консульский сбор - 35 € Услуги визового центра –	1) посещение визового центра (г.Новосибирск)* для снятия биометрических данных (отпечатки	1. Оригинал свидетельства о рождении; 2. Заграничный паспорт, сроком действия не менее 90 дней со дня окончания поездки. Копия всех страниц по 4 разворота на лист;

	3000 руб. (примерно)	пальцев) 2) сбор основных документов 3) виза на даты поездки, т.к. выдается первый раз.	3. Если ребенок едет с одним из родителей: оригинал согласия на выезд от второго родителя в Испанию и страны Шенгенского соглашения. Дата оформления - не более 3 месяцев с начала поездки; 4. Копии страниц российских паспортов родителей с фото и пропиской. 5. 2 цветные фото на белом фоне; 6. Медицинская страховка; 7. Бронь или копия билетов; 8. Бронь гостиницы на даты поездки; 9. Анкета, для Шенгенской визы (заполненная); 10. Спонсорское письмо от одного из родителей; 11. Справка о наличии денежных средств на счете у спонсора на сумму 60-90 €.
Итого	1) консульский сбор - 70 € на двоих; 2) услуги визового центра примерно 6 000 руб. на двоих.		

Требования к фото

- 2 цветные фото на белом фоне (размер 3,5x4,5), не старше 6 мес.;
- область лица от подбородка до макушки 32-36 мм., занимать 70-80% площади фотографии;
- Очки на фото шенген не должны скрывать глаза, при этом, глаза должны четко просматриваться. Оправа очков не должна скрывать глаз заявителя. Массивные оправы не допускаются. Тонированные или цветные стекла очков не допускаются. Стекла очков не должны бликовать на фотографии;

* ближайший к г. Барнаул визовый центр в г. Новосибирске.

Задача 2. Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 1 час академический (45 минут).

Задание: группа туристов в составе 11 человек отправилась на отдых в Хорватию (Дубровник). Ниже представлена программа обслуживания туристов на один день (день недели – среда), который посвящен осмотру историко-культурных достопримечательностей, истории мореплавания, а также посещению особо охраняемой природной территории. Для объектов посещения проанализируйте цены на входные билеты и условия посещения. Также подберите предприятия питания с национальной кухней для обслуживания группы туристов, расположенные в исторической части города и диапазоном цен от 200 руб. до 2000 руб.

Используя информационно-коммуникативную сеть Интернет, подберите объекты показа. Аргументируйте выбор, найденную информацию подкрепите гиперссылками на страницы источников.

Программа:

Время	1 день – среда
8:00	Встреча с гидом в лобби гостиницы «Komodor 3*». Посадка группы в автобус. Переезд до места проведения экскурсии.
9:30 – 11:00	Экскурсия Культурно-исторический музей

11:10 – 12.40	Экскурсия Крепость Св. Иоанна (Форт Св. Иоанна)
13.00 – 14.00	Обед в ресторане «Gradska Kavana Arsenal»
14.00 – 15.30	Экскурсия Музей мореплавания
15.30 – 16.00	Посадка группы в автобус. Переезд до места проведения экскурсии, город Трстено.
16.00 – 18.00	Экскурсия в дендропарк
18.00 – 18.30	Посадка группы в автобус. Переезд до Старого города Дубровник
18.30 – 19.00	Ужин в ресторане «Dalmatino»
19.00	Возвращение в гостиницу «Komodor 3*».

Пример оформления задания:

1. Объект показа – Культурно-исторический музей

Месторасположение: Pred Dvorom 1, Дубровник 20000, Хорватия

Официальный сайт: <http://www.tzdubrovnik.hr/lang/ru/news/muzeji/page2.html>

Аргументация: Музей находится в Княжьем дворе одном из самых красивых дворцов Адриатики. Приобретая билет в музей примерно за 200 кун (примерно 2000 руб.) туристы получают возможность подняться на Крепостную стену, а также посетить основные музеи города, включая данный музей.

Музей интересен тем, что располагается во Дворце Ректора, в сердце Старого города. В нем представлены интерьеры Княжьего двора, экспозиция, включающая картины XV–XIX веков, иконы русских, хорватских и византийских мастеров XVII–XIX столетий и другие экспонаты, относящиеся к XVII–XX векам: керамика, стекло, изделия из драгоценных и полудрагоценных металлов, текстиль, часы, мебель и посуда. Все это отвечает запросам туристов по знакомству с историко-культурными достопримечательностями. С марта по ноябрь музей работает с 9.00 до 18.00, что подходит по запросу. Поскольку музей посвящен основным аспектам истории Дубровника, логично начать знакомство с городом с его посещения.

2. Объект показа – Крепость Святого Иоанна (Форт Св. Иоанна)

Месторасположение: Kneza Damjana Jude 2, Дубровник 20000, Хорватия

Официальный сайт: нет

Можно воспользоваться ссылкой https://www.tripadvisor.ru/Attraction_Review-g295371-d553493-Reviews-St_John_s_Fortress-Dubrovnik_Dubrovnik_Neretva_County_Dalmatia.html

Аргументация: Крепость Святого Иоанна является одним из самых впечатляющих средневековых фортификационных сооружений города. Являясь как бы отдельной фортификационной единицей, фортеция входит в комплекс оборонительных сооружений города также известна под названием башня Муло (Портовая башня). Она расположена она на юго-востоке Старого города и является частью крепостных стен. Время работы с 8.00 до 19.30. Время работы совпадает с требованиями туристов. Также фортификационные сооружения отвечают запросам на посещение объектов, связанных с историей мореплавания. Посещение форта, как осмотр городских стен входит в стоимость билета в Культурно-исторический музей.

3. Объект показа – Музей мореплавания

Месторасположение: Kneza Damjana Jude 2, Дубровник 20000, Хорватия, 2-3 этаж крепости

Официальный сайт: нет

Можно воспользоваться информационным порталом

<http://www.tzdubrovnik.hr/lang/ru/news/muzeji/page2.html>

Аргументация: Экспонаты на первом этаже дают срез развития дубровницкого мореплавания и кораблестроения с самого начала, вплоть до падения Республики.

На втором этаже находятся экспонаты, которые говорят о повторном взлете мореплавания в Дубровнике и Пелешце в 19 веке, а также силе дубровницкого пароходства до II Мировой войны и после нее.

Летнее рабочее время (22 марта – 2 ноября): 9.00 – 18.00 ч, по понедельникам закрыто, в среду, таким образом, туристы смогут посетить его. Стоимость посещения также входит в общий билет в Культурно-исторический музей.

4 Объект показа – Дендропарк (ботанический сад) пригород г. Дубровник – город Трстено
Местоположение: Potok 20, Трстено 20235, Хорватия

Официальный сайт: нет

Можно воспользоваться https://www.tripadvisor.ru/ShowUserReviews-g1069856-d4351998-r504565859-Trsteno_Arboretum-Trsteno_Dubrovnik_Neretva_County_Dalmatia.html

Аргументация: Арборетум в Трстено - это огромный дендропарк с небольшим парком, открытым для публики. Достопримечательности: множество растений со всего света (28 Га), фонтан Нептун в стиле барокко с золотыми рыбками, действующий акведук (70 метров), которому около 500 лет, мельница для маслин, беседка и вилла.

Расположен в 19 км. От Дубровника, время в пути 25 мин, таким образом, есть возможность во второй половине дня посетить этот природный объект, что совпадает с пожеланиями туристов. Вход стоит примерно 45 кун (приблизительно 500 руб.)

1. Предприятие питания - ресторан «Gradska Kavana Arsenal»

Месторасположение: Pred Dvorom 1, Дубровник 20000, Хорватия

Официальный сайт:

http://www.nautikarestaurants.com/?utm_source=tripadvisor&utm_medium=referral

Аргументация: Ресторан расположен непосредственно в Старом городе, присутствует национальная хорватская кухня, что отвечает требованиям туристов. Диапазон цен от 261 Р до 1 437 Р. Достойное соотношение цена/качество, на обед вполне приемлемо. Ресторан имеет несколько локаций, одна из них выходит на берег моря, открывается прекрасный вид. Мест для 11 человек вполне достаточно.

2. Предприятие питания - ресторан «Dalmatino».

Месторасположение: Prijeko 15, Дубровник 20000, Хорватия

Официальный сайт: [http://dalmatino-](http://dalmatino-dubrovnik.com/?utm_source=tripadvisor&utm_medium=referral)

[dubrovnik.com/?utm_source=tripadvisor&utm_medium=referral](http://dalmatino-dubrovnik.com/?utm_source=tripadvisor&utm_medium=referral)

Аргументация: расположен также в Старом Городе, ужин в данном ресторане будет отличным завершением насыщенного экскурсионного дня. Диапазон цен от 392 Р до 2 220 Р. Также достойное соотношение цена/качество. Прекрасная кухня отлично сочетается с очень красивым и богатым хорватским интерьером. Цены вполне соответствуют качеству ресторана. Мест для 11 человек вполне достаточно.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Задача 1. Прием и размещение гостя в гостинице

Условие выполнения задания: зарегистрируйте и разместите гостя в гостинице «Алтай» (г.Барнаул), согласно имеющейся брони. Заселение гостя произвести с учетом стандартов обслуживания и соблюдая алгоритм действий администратора при заселении.

Задание: К стойке регистрации гостиницы «Алтай» (г.Барнаул) подходит гость с просьбой заселить его. Он впервые в данной гостинице. У гостя было предварительное бронирование одного одноместного номера категории «Стандарт» с 13.05. по 15. 05.2019г. (завтрак включен в стоимость проживания). Номер свободен и чистый.

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 7 минут.

Задача 2. Разработка плана организации выполнения запроса гостей

Условие выполнения задания: Прочитайте внимательно задание и заполните план организации выполнения требования гостей. Оформите гиперссылками на страницу источника.

Условие выполнения задания: на выполнение задания отводится 1 час академический (45 минут).

Задание: В отель «Алтай» обратился гость с просьбой забронировать номер для молодожёнов на 14.06.2019г. Номер должен быть с видом на город. Ознакомьтесь с фрагментом запроса гостя и заполните план организации выполнения требований, при этом указав ответственную за выполнение службу или должностную единицу. Для получения дополнительной информации о номерном фонде гостиницы и предоставляемых услугах воспользуйтесь официальным сайтом гостиницы «Алтай» <https://hotel-altai22.ru/> Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, укажите название торгового предприятия, поставляющего необходимый продукт. Сделайте гиперссылки на страницы сайта, подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в отеле следует сделать отметку в таблице «в наличии».

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 – 1,5 см, нижнее – 2,0 см, левое – 2,5 см, правое – 1,5 см)

Фрагмент запроса гостя:

Большая двуспальная кровать

Корзина с фруктами (исключить киви)

Композиция из цветов в виде сердца из 15 роз

Бутылка шампанского

Бокалы для шампанского

Гелиевые шары 25 шт.

Свечи (с ароматом ванили)

Торт шоколадный бисквит, одноярусный (исключить суфле)

Фен

Сейф

Такси к 12.00ч. 15.06.2019

План организации выполнения запроса гостей

Запрос гостя	Действия по выполнению запроса	Ответственный

Пример оформления задания:

План организации выполнения запроса гостей

Запрос гостя	Действия по выполнению запроса	Ответственный
Большая двуспальная кровать	Имеется в комплектации номера	-
Корзина с фруктами (исключить киви)	Купить у поставщиков Студия «Азалия» https://azalia22.ru/podarki/korziny-s-fruktami Студия «Bar Flowers» http://bar-flowers.ru	Менеджер по закупкам
Композиция из цветов в виде сердца	Купить у поставщиков Студия «Азалия»	Менеджер по закупкам

из 15 роз	https://azalia22.ru/podarki/korziny-s-fruktami	
Бутылка шампанского	Доставить из кафе гостиницы	Администратор кафе, официант room service
Бокалы шампанского для	Дополнить комплектацию номера	Супервайзер хозяйственной службы, горничная
Гелевые шары 25 шт.	Купить у поставщика Студии «Арт-шоу» http://www.art-show.org/index.php/2010-11-25-05-21-07/195-2017-01-23-06-10-42	Менеджер по закупкам
Свечи (с ароматом ванили)	Купить у поставщиков https://barnaul.tiu.ru/Aromaticheskie-svechi.html	Менеджер по закупкам
Торт шоколадный бисквит, одноярусный (исключить суфле)	Сделать на заказ в компании «Банкет Мастер» http://banquetmaster.ru/info/torty-na-zakaz/	Менеджер по закупкам
Фен	Имеется в комплектации номера	-
Сейф	Имеется в комплектации номера	-
Такси к 12.00ч. 15.06.2019	Заказ такси http://taxigorodplus.ru https://taximaxim.ru	Администратор

Настоящие задания разработаны рабочей группой краевого государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Алтайская академия гостеприимства» для проведения Заключительного этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по УГС 43.00.00 «Сервис и туризм» в 2019 году.

Комплект настоящих заданий предполагает внесение 30% изменений для проведения Регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по УГС 43.00.00 «Сервис и туризм» в Томской области в 2020 году.