

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Пятигорский техникум торговли, технологий и сервиса»  
(ГБПОУ ПТТТиС)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

РЕГИОНАЛЬНОЙ ОЛИМПИАДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МАСТЕРСТВА ПО УКРУПНЕННОЙ ГРУППЕ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ  
СПО43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

2025 г.

## 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 II уровня
5. Паспорт практического задания вариативной части практического задания II уровня
6. Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению)
7. Сводная ведомость оценок результатов выполнения заданий I уровня
8. Ведомость оценок результатов выполнения практического задания II уровня
9. Сводная ведомость оценок результатов выполнения практических заданий II уровня
10. Сводная ведомость оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания
11. Методические материалы

## **Спецификация Фонда оценочных средств**

### **1. Назначение Фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) – комплекс методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников регионального 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.

На основе результатов оценки конкурсных заданий проводятся следующие основные процедуры в рамках Олимпиады профессионального мастерства:

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

процедура определения победителей в дополнительных номинациях (при необходимости).

### **2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств**

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» (ред. от 28.12.2024);

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» (ред. от 15.12.2014);

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечня специальностей среднего профессионального образования» (ред. от 25.11.2016);

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

регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России Н.М. Золотаревой 04 февраля 2016 года;

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

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 09. 12.2016г. №1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело»;

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

приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 659 н « Об утверждении профессионального стандарта «33.022

Работник по приему и размещению гостей»;

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

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 (далее УГС)

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

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.

Задания I уровня состоят из тестового задания и практических задач.

**Задание «Тестирование»** состоит из теоретических вопросов, сформированных по разделам и темам (Таблица 1).

Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает 2 части – инвариантную, всего 40 вопросов. Общее количество теоретических вопросов составляет –150, из них: 50 – инвариантная часть; 100 – вариативная часть.

Для сложности выполнения тестового задания разрабатываются вопросы четырех форматов: закрытой формы; открытой формы; на установление правильной последовательности; на установление соответствия.

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 поставлено многоточие.

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 однородны. Количество элементов во второй группе соответствует количеству элементов первой группы. Количество элементов, как в первой, так и во второй группе не менее 4.

Таблица 1

**Структура общего количества содержания тестового задания**

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов			
			закрыва форма	открытая форма	опрос на соответствие	опрос на установление послед.
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>					
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	10	3	3	2	2

2	Оборудование, материалы, инструменты	10	3	3	2	2
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	10	3	3	2	2
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	10	3	3	2	2

5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	10	3	3	2	2
	ИТОГО:	<b>50</b>	15	15	10	10
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС43.00.00 Сервис и туризм)</i>					
1	Менеджмент, маркетинг	50	16	16	9	9
2	Организация гостиничного дела	50	16	16	9	9
	ИТОГО:	<b>100</b>	32	32	18	18
	<b>ИТОГО:</b>	<b>150</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

За 1 день до начала олимпиады председателем жюри в тестовом задании заменяются 30%-40% теоретических вопросов, доказательство которых оформляется протоколом заседания жюри. Для замены дополнительно разработаны 20 вопросов инвариантной части и 40 – вариативной части, равномерно по определенным форматам вопросов.

Выполнение тестового задания реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую 40 вопросов. Подробная настройка программы описана в разделе «Оценочные средства» настоящего ФОС. **Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания**

**Инвариантная часть тестового задания** содержит 20 вопросов по пяти тематическим направлениям: информационные технологии в профессиональной деятельности; оборудование, материалы, инструменты; системы качества,

стандартизации и сертификации; охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды; экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности.

Формат вопросов и их количество для каждого направления определены следующие: 1 – закрытой формы с выбором ответа; 1 – открытой формы с кратким ответом; 1 – на установление соответствия; 1 – на установление правильной последовательности. Тематика, количество, формат вопросов и алгоритм формирования по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО (Таблица 2).

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов 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.

Формат вопросов и их количество для каждого направления определены следующие: 3 – закрытой формы с выбором ответа, 3 – открытой формы с кратким ответом, 2 – на установление соответствия, 2 – на установление правильной последовательности. Тематика, количество, формат вопросов и алгоритм формирования по темам вариативной части тестового задания сформированы на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС, по которой проводится Олимпиада.

Таблица 2

### Структура содержания тестового задания после замены

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов			
			закрытая форма	открытая форма	опрос на соответствие	опрос на установление послед
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>					
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	1	1	1	1



3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС43.00.00 Сервисуризм)</i>					
1	Менеджмент, маркетинг	10	3	3	2	2
2	Организация гостиничного дела	10	3	3	2	2
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

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

**Практические задания I уровня** включают два вида заданий: задание «Перевод профессионального текста» и задание «Организации работы коллектива».

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

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

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

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по переводу текста включает 2 задачи:

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

Объем текста на иностранном языке составляет от 1500 до 2000 знаков.

Задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» разработано на английском языке, который изучают участники Олимпиады. Задание представлено практической работой, выполняемой на персональном компьютере.

Задание «Организация работы коллектива» позволяет оценить уровень сформированности:

умений организации производственной деятельности подразделения;

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

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

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание «**Организации работы коллектива**»: участникам предлагается описание туристского/гостиничного предприятия, по которому участники выполняют 2 задачи.

### **Задача 1**

**Предложите перечень должностных позиций, их количество** для описанного туристского/гостиничного предприятия.

### **Задача 2**

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

Задания II уровня – это содержание работы, которую необходимо выполнить участнику для демонстрации определённого вида профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС и профессиональных стандартов с

применением практических навыков, заключающихся в проектировании, разработке, выполнении работ или изготовлении продукта (изделия и т.д.) по заданным параметрам с контролем соответствия результата существующим требованиям.

Количество заданий II уровня одинаково для каждой специальности УГС, по которой проводится Олимпиада.

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

Инвариантная часть заданий II уровня сформирована в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальности 43.00.00 Сервис и туризм, умениями и практическими навыками, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС.

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

Задача 1:

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

Задача 2:

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

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

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

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

**Специальность 43.02.10 Туризм:**

**Задача 1 (ролевая игра) «Бронирование турпродукта по телефону»**

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

**Задача 2 «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»**

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

**Специальности 43.02.14 Гостиничное дело Задача 1 (ролевая игра)**

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону, с заполнением служебной формы.

**4. Система оценивания выполнения заданий**

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.

Результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются по 100-балльной шкале:

За выполнение заданий I уровня максимальная оценка – 30 баллов: тестирование – 10 баллов (Таблица 3), практические задачи – 20 баллов (перевод текста – 10 баллов, задание «Организации работы коллектива» – 10 баллов);

За выполнение заданий II уровня максимальная оценка – 70 баллов: инвариантная часть задания – 35 баллов, вариативная – 35 баллов.

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.

По всем вопросам инвариантной и вариативной части тестового задания за каждый правильный ответ участнику начисляется 0,25 балла, за не правильный ответ -0 баллов.

Таблица3

Структур оценки за тестовое задание

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Количество баллов				Макс. балл
			закрыва форма вопроса	открытая форма вопроса	вопрос на соответствие	вопрос на установление последовательности.	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,25	0,25	0,25	0,25	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	0,25	0,25	0,25	0,25	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,25	0,25	0,25	0,25	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,25	0,25	0,25	0,25	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,25	0,25	0,25	0,25	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>	<b>1,25</b>	<b>1,25</b>	<b>1,25</b>	<b>1,25</b>	<b>5</b>
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>						
1	Менеджмент, маркетинг	10	0,75	0,75	0,5	0,5	2,5
2	Организация гостиничного дела	10	0,75	0,75	0,5	0,5	2,5
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>40</b>	<b>2,75</b>	<b>2,75</b>	<b>2,25</b>	<b>2,25</b>	<b>10</b>

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.

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

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

- 1 задача-перевод текста–5 баллов (Таблица 4);
- 2 задача–ответы на вопросы по тексту–5 баллов (Таблица 5).

Критерии оценки являются едиными для всех специальностей УГС.

Таблица 4

Критерии оценки задачи 1 (письменного перевода текста)

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

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

3 балла – текст перевода полностью соответствует содержанию оригинального текста; полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку

выражений и оборотов. Все профессиональные термины переведены правильно. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

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

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

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

По критерию «Грамотность» ставится:

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

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

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



**Критерии оценки задачи 2**  
**«Перевод профессионального текста»**  
**(ответы на вопросы)**

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Глубина понимания текста	0-4

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.

**Критерии оценки задачи 2**  
**«Перевод профессионального текста»**  
**(ответы на вопросы)**

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Независимость выполнения задания	0-1

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; полученная информация не была использована участником.

Максимальное количество баллов за выполнение задания «Задание по организации работы коллектива» – 10 баллов. По 5 баллов за каждую задачу

Ставится:

5 баллов – если решение задачи верное и выбран рациональный путь решения.

4 балла – если решение задачи верное, но выбран нерациональный путь решения или есть один недочет.

3 балла ставится, если в работе не получен ответ и приведено неполное решение задачи, но используемые формулы и ход приведенной части решения верны.

2 балла – если задача решена в основном верно, но допущена негрубая ошибка или два недочета, в работе получен неверный ответ, связанный с грубой ошибкой, отражающей непонимание участником олимпиады используемых законов и правил.

1 балл–если приведен правильный ответ, но решение отсутствует.

0 баллов–если студент не может выполнить поставленную задачу.

Максимальное количество баллов за конкурсные задания II уровня 70 баллов. За выполнение инвариантной части практического задания II уровня - 35 баллов.

За выполнение вариативной части практического задания II уровня-35 баллов.

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;

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.

## 5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Наименование	Максимальное время(мин.)
<b>I уровень</b>	
Тестирование	60
Перевод профессионального текста(2задачи)	60
<b>Организация работы коллектива:</b>	30
Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество для описанного туристского/гостиничного предприятия.	
Задача 2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.	30
<b>II уровень</b>	
<i>Инвариантная часть</i>	
Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуация между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.	20
Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.	40
<b>II уровень</b>	
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.10 Туризм)</i>	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону	7 мин (из расчета на 1 участника)
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.14 Гостиничное дело)</i>	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону с предоставлением туристской информации	10 мин (из расчета на 1 участника)

## **6. Условия выполнения заданий. Оборудование**

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.

Для выполнения задания «Перевод профессионального текста» необходимо соблюдение следующих условий:

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

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

Для выполнения задания «Организация работы коллектива» необходимо соблюдение следующих условий:

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

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

## 7. Оценивание работы участника олимпиады в целом

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

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.

Результаты участников заключительного этапа Региональной 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 Олимпиады. Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призерами Олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

Организаторами этапа, работодателями, спонсорами могут устанавливаться дополнительные поощрения и номинации участникам, показавшим высокие результаты выполнения отдельного задания, при условии выполнения всех заданий.

Могут номинироваться на дополнительные поощрения: участники, показавшие высокие результаты выполнения заданий профессионального комплексного задания по специальностям УГС; участники, показавшие высокие результаты выполнения отдельных задач, входящих в профессиональное комплексное задание; участники, проявившие высокую культуру труда, творчески подошедшие к решению заданий и т.п.

**I. Паспорт практического задания I уровня**  
**«Перевод профессионального текста»**

№ п/п	УГС43.00.00 СЕРВИСИ ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ №474 от 07.05.2014 г.	43.02.14 Гостиничное дело Приказ № 1552 от 9 декабря 2016 г.
	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчиненных), за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального или личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>
2.	<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК3.2. Формировать туристский продукт.</p>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>
3.	ОГСЭ.03 «Иностранный язык»	

	<b>ЗАДАНИЕ «ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА (СООБЩЕНИЯ)» 43.02.10 ТУРИЗМ</b>	<b>Максимальный балл–10 баллов</b>
	<p>Задача 1 Перевод текста с использованием словаря Текст о безопасном туризме (общая информация) Responsible Travelers</p> <p>Many of us look forward tour summer holidays all year. We can't wait to get away from our everyday lives, to visit new places, try new things, or just to relax and lie in the sun. But how many of us think about the effect our holidays have on the places we visit?</p> <p>Although tourism has many benefits, such as bringing extra money into the local economy and creating new jobs, there are also negative effects. Tourism can damage the environment, the culture and the people of a country, especially in places which aren't prepared for large numbers of holidaymakers. Nowadays more and more tourists try to have positive effect on the people and places that they visit.</p> <p>If you are heading off to a place for the first time, it is an excellent idea to find out as much about it as you can. A guidebook is a great thing to start. You can learn about the local attractions, read about the way you will be expected to behave and dress. This can save you from making mistakes and means that you will not upset or offend your hosts. Don't stop at the guidebook. If you can, listen to some music or read some literature from your chosen destination. Knowing a little about the place that you are visiting before you leave can make your holiday much more enjoyable when you arrive. Learn words and phrases in the local language and try to use them. It shows real respect for the people and culture.</p> <p>It is also important to think about how you spend your money when you are on holiday. Eat and drink local products rather than imported brands, stay in locally owned hotels and use local guides. You should always pay a fair price for things. Remember that what might be a very small amount of money to you, can make a big difference to some people.</p> <p>You can spend your holidays helping out on an organic farm in Britain, or taking part in conservation projects in Africa or the Amazon rainforest. But don't worry, if this is not your idea of a good holiday. Wherever you go and whatever you want to do, make sure that you have the best possible impact on your holiday destination.</p>	Максимальный балл–5 баллов
	Критерии оценки	Баллы
	качество письменной речи	0-3
	грамотность	0-2
	<p>Задача2. Ответы на вопросы</p> <p>(выбирается вариант задания: ответы на вопросы, выполнение действия, инструкция на выполнение, которого задана в тексте или выполнение задания на аудирование)</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. What are the negative effects of tourism?</li> <li>2. What should you do before you head off to a place for the first time?</li> <li>3. Why is a guide book useful?</li> <li>4. What can you do to show respect for the people and culture?</li> <li>5. How can a tourist help the economy of a country?</li> </ol>	
	Критерии оценки:	Баллы
	глубина понимания технического текста	0-4
	независимость выполнения задания	0-1
	<b>ЗАДАНИЕ «ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА (СООБЩЕНИЯ)» 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО</b>	<b>Максимальный балл – 10 баллов</b>
	<p><b>Задача 1. Перевод текста с использованием словаря</b> Текст об индустрии гостеприимства. Задание 1. Translate the text into Russian in writing.</p> <p><b>Not Always Hospitable</b> The hospitality industry is one of the fastest-growing industries in the world. It offers some exciting careers and a lot of job satisfaction. But it isn't easy working in a hotel – the peak holiday season is hard work, with employees often working long hours and sometimes seven days a week.</p> <p><b>Teamwork</b> Every member of staff, from the housekeeper to the hotel manager, is responsible for the hotel. In smaller hotels and motels one manager is usually responsible for rooms, the food and beverage service, registration and general management. There is a wide variety of jobs in larger hotels, including administration jobs such as accountant and marketing executive.</p> <p><b>Benefits</b> Hotel employees get paid sick leave and holidays, as well as other benefits like free food and, occasionally, free holidays! Many hotels also offer free or cheap live-in accommodation and have resident managers and concierges.</p> <p><b>General Management</b> The hotel manager is the head of the hotel. He may have the name of the general</p>	



	<p>manager or the managing director. For the hotel guests the hotel manager is the host who must offer hospitality to his guests. For the hotel staff the hotel manager is the person who must establish the policy of the hotel and its operations. The hotel manager has to plan and control the hotel business and to check up how different hotel departments carry out their functions. Often he has to deal with the hotel guests in person. He has to handle their problems and complaints.</p> <p><b>People</b></p> <p>The hospitality industry is different from other industries. Hospitality is people dealing with people, from porter to the hotel manager. If you don't like people, this isn't a career for you!</p>	
	Критерии оценки	Баллы
	качество письменной речи	0-3
	грамотность	0-2
	<p><b>Задача2. Ответы на вопросы</b></p> <p>(выбирается вариант задания: ответы на вопросы, выполнение действия, инструкция на выполнение, которого задана в тексте или выполнение задания на аудирование)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. What five jobs or areas of work are mentioned in the text?</li> <li>2. Why is the hospitality industry not always hospitable?</li> <li>3. In what ways is the hospitality industry different from other industries?</li> <li>4. What benefits can the hotel employees get?</li> <li>5. What does the hotel manager have to do?</li> </ol>	
	Критерии оценки:	Баллы
	глубина понимания технического текста	0-4
	независимость выполнения задания	0-1

## II. Паспорт практические задания I уровня

### «Организация работы коллектива»

№ п/п	<b>43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ</b>	
4.	43.02.10 Туризм, Приказ № 474 от 07.05.2014 г.	43.02.14 Гостиничное дело Приказ № 1552 от 9 декабря 2016 г.
	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
5.	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК4.2.Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
6.	ОП.02. Организация туристкой индустрии МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	ОП.01. Менеджмент ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности ОП.03. Экономика организации МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
	<b>ЗАДАНИЕ «Организации работы коллектива»</b>	<b>Максимальный балл–10 баллов</b>
	<b>Задача 1.</b> Предложите перечень должностных позиций, их количество для описанного туристского/гостиничного предприятия.	Максимальный балл –5 баллов
	<b>Критерии оценки:</b>	
	Учет всех должностных позиций, требующихся для обеспечения деятельности предприятия	1

	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовывать запланированный объем продаж	1
	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически нецелесообразными для предприятия	2
	Соответствие продолжительности смен	1
	<b>Задача2.</b> Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам»	Максимальный балл –5 баллов
	<b>Критерии оценки:</b>	
	Правильный выбор типа организационной структуры	0,5
	Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей	0,5
	Правильное количество соподчиненных структурных единиц	0,5
	Правильное количество уровней управления	0,5
	Правильное наименование отделов	0,5
	Правильное название должностей	0,5
	Учет всех необходимых должностей	0,5
	Учет всех необходимых подразделений	0,5
	Оформление задания в программе «Microsoft Word»с применением опции форматирования: Создание организационной диаграммы	0,4
	Наличие заголовка документа	0,2
	Документ оформлен в едином стиле	0,2
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

### III. Паспорт практического задания инвариантной части II уровня

№ п/п	<b>43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ</b>	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ №474от07.05.2014 г.	43.02.14 Гостиничное дело Приказ № 1552 от 9декабря 2016 г.
2.	<p>ОК2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК3.Приниматьрешениявстандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК4.Осуществлятьпоискииспользование информации, необходимой для эффективного выполнения</p>	<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>
3.	<p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК4.1.Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>
4.	<p>ОП.01.Психология делового общения</p> <p>ПМ02.Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>ПМ04.Управление функциональным подразделением организации</p>	<p>ОП.01.Менеджмент</p> <p>ОП.09 Конфликтология в индустрии гостеприимства</p> <p>ПМ03.Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>
	<b>Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»</b>	<b>Максимальный балл–35 баллов</b>
	<b>Задача1.</b> Проанализируйтепредставленную конфликтную ситуация между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.	Максимальный балл -10 баллов
	Критерии оценки:	

	Полнота выявленных ошибок: -перечислены все ошибки - за каждую не выявленную ошибку снимается один балл	10
	<b>Задача 2.</b> Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.	Максимальный балл -25 балла
	Критерии оценки:	
	Указана подходящая форма проведения мероприятия	3
	Отражены теоретические основы конфликта	5
	Проработаны общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации	5
	Даны рекомендации по правилам поведения с разными типами «трудных гостей»	4
	Приведены алгоритмы работы с конфликтными ситуациями (типовые модели)	5
	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1
	Грамотно изложено содержание мероприятия	1

**IV. Паспорт задания вариативной части II уровня  
Специальность 43.02.10 Туризм**

№п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики ПС: отсутствует
1	43.02.10Туризм,Приказ№474 от07.05.2014г.	
2	4.3.1.Предоставление турагентских услуг.	

3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	
4	ОП.01. Психология делового общения ОП.02. Организация туристской индустрии ПМ01. Предоставление турагентских услуг МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности	
<b>Задача 1. (ролевая игра) «Бронирование турпродукта по телефону»</b>		
	Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону, с заполнением служебной формы	Максимальный балл – 15 баллов
	Критерии оценки:	
	Соблюдение регламентированного временного интервала для ответа на звонок	1
	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1
	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
	Отсутствие не мотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)	3
	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	1
	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов-паразитов	1
	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	2
	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
	Достижение цели коммуникации	3

V.

**VI. Паспорт задания вариативной части II уровня  
Специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

№п/п	Характеристики ФГОС СП	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
5	43.02.14 Гостиничное дело Приказ № 1552 от 09.12.2016 г.	25627 Портъе утвержден Код 25627 по Перечню профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденному приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. N513 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 8 августа 2013 г., регистрационный N 29322), с изменениями, внесенными приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 декабря 2013 г. N 1348 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 января 2014 г., регистрационный N31163), от 28 марта 2014 г. N 244 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15 апреля 2014 г., регистрационный N31953) и от 27 июня 2014 г. N 695 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 июля 2014 г., регистрационный N33205)
6	ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
7	ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
<b>Задача 1. «Бронирование гостиничных услуг по телефону»</b>		

	Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону, с заполнением служебной формы	Максимальный балл – 35 баллов
	Критерии оценки:	
	Соблюдение временного интервала ответа на звонок.	2
	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	2
	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	2
	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	2
	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)	8
	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	2
	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов-паразитов	3
	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	5
	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	3
	Достижение цели коммуникации	6



## **VII.Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению)**

Для тестирования участников Олимпиады выбрана лицензионная программа MyTestXPro - система программ для создания и проведения компьютерного тестирования, сбора и анализа их результатов, выставления оценки по указанной в тесте шкале.

С помощью указанной программы возможна организация и проведение тестирования участников Олимпиады, с целью выявления уровня знаний по любым специальностям СПО.

Программа MyTestXPro работает с десятью типами заданий: одиночный выбор, множественный выбор, установление порядка следования, установление соответствия, указание истинности или ложности утверждений, ручной ввод числа, ручной ввод текста, выбор места на изображении, перестановка букв, заполнение пропусков. В тесте можно использовать любое количество любых типов, можно только один, можно и все сразу. В заданиях с выбором ответа (одиночный, множественный выбор, указание порядка, указание истинности) можно использовать до 10 (включительно) вариантов ответа.

Программа состоит из трех модулей: модуль тестирования (MyTestStudent), редактор тестов (MyTestEditor) и журнал тестирования (MyTestServer).

С помощью редактора тестов производятся настройки тестирования, выбирается формат вопросов, вносятся вопросы тестирования и варианты ответов на них, из которых выбирается и запоминается правильный ответ.

Модуль тестирования предназначен для проведения самого тестирования участников Олимпиады. На тестирование отводится 1 час.

Порядок тестирования.

1. В появившемся на экране модуле тестирования нажать кнопку«начать...».

2. В появившемся активном окне выбираем из выпадающего списка вою Фамилию Имя Отчество.
  3. Нажимаем «Ок»-начало тестирования.
  4. Читаем внимательно вопрос и варианты ответов.
  5. Выбрав свой вариант ответа, нажимаем кнопку«далее».
    6. В случае если затрудняетесь ответить на вопрос, его можно пропустить, нажав на кнопку «пропустить».
    7. После прохождения всех 40 вопросов и оставшемся времени, программа вернется к пропущенному вопросу.
    8. После завершения тестирования появится активное окно с результатами. Выставленная оценка – равна количеству, баллов, полученных за тестирование.
- С помощью журнала тестирования отслеживается ход и результаты тестирования. По окончании тестирования программа формирует для каждого участника протокол с «маской ответов». Протокол, подписанный председателем жюри, выдается каждому участнику.
- С помощью программы можно организовать как локальное, так и сетевое тестирование. Параметры настройки сервера передаются образовательной организации, на базе которой проводится Олимпиада, вместе с программой.

## **Примерные формы описания заданий**

### **Практические задания I уровня**

#### **«Перевод профессионального текста»**

#### **Специальность 43.02.10 Туризм**

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

В задании используется текст об однодневных турах из Рима в Помпеи. Перевод оформляется при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаётся на печать.

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

#### **Условия выполнения задачи**

1) для выполнения задания участник Олимпиады может воспользоваться дополнительными словарями;

2) материально-техническое обеспечение: проектор, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office, письменные принадлежности;

3) место выполнения задания: компьютерный класс;

4) время, отводимое на выполнение задания: 60 минут.

#### ***Инструкция для участника***

Информация, предоставляемая участнику Олимпиады организатором этапа, оформляется по форме:

Приложение №2  
к Регламенту организации и проведения  
регионального этапа Всероссийской олимпиады  
профессионального мастерства обучающихся по  
специальностям среднего  
Профессионального образования

#### ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Вам предлагается задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» выполнение которого потребует от Вас правильность перевода.

Данное задание состоит из 2 задач.

Для выполнения Вам будут предоставлены текст и вопросы.

При оценке будут учитываться правильность перевода и ответов на вопросы.

Время, которое отводится на выполнение задания 60 мин.

### Практические задания I уровня

#### «Перевод профессионального текста»

#### Специальности 43.02.14 Гостиничное дело

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

В задании используется текст об индустрии гостеприимства. Перевод оформляется при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаётся на печать.

- Требования к оформлению документа:
- Шрифт-TimesNewRoman, размер шрифта-14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текст по ширине.

- Межстрочный интервал(1,5пт).
- Полядокумента(*верхнее–1,5см;нижнее–2,0см;левое–2,5см;правое–1,5см.*)

### **Условия выполнения задачи**

1) для выполнения задания участник Олимпиады может воспользоваться дополнительными словарями;

2) материально-техническое обеспечение: проектор, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office, письменные принадлежности;

3) место выполнения задания: компьютерный класс;

4) время, отводимое на выполнение задания: 60минут.

### ***Инструкция для участника***

Информация, предоставляемая участнику Олимпиады организатором этапа, оформляется по форме:

<p>УГС43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ          Специальности 43.02.14 Гостиничное дело</p> <p>Приложение №2          к Регламенту организации и проведения          регионального этапа Всероссийской олимпиады          профессионального мастерства обучающихся по          специальностям среднего          Профессионального образования</p> <p><b>ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ</b></p> <p>Вам предлагается задание «Перевод профессионального текста(сообщения)»выполнение которого потребует от Вас правильность перевода. Данное задание состоит из 2 задач.          Для выполнения Вам будут предоставлены текст и вопросы.          При оценке будут учитываться правильность перевода и ответов на вопросы. Время, которое отводится на выполнение задания 60 мин.</p>
--

## Задание «Организация работы коллектива»

**Задача 1.** Предложите перечень должностных позиций, их количество гостиничного предприятия.

УГС43.00.00СЕРВИСИТУРИЗМ  
Специальности 43.02.14Гостиничноедело

Приложение №2 к Регламенту  
организации и проведения регионального этапа Всероссийской  
олимпиады профессионального мастерства обучающихся по  
специальностям среднего  
Профессионального образования

### ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Вам предлагается задание «**Организация работы коллектива**»

Данное задание состоит из 2 задач.

Для выполнения Вам будут предоставлены описание туристского/гостиничного предприятия.

Предложите перечень должностных позиций, их количество для описанного  
туристского/гостиничного предприятия.

Предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам  
предприятия.

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

### ОПИСАНИЕ ТУРИСТСКОГО/ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Туристское предприятие «ОТДЫХАЙ» более десяти лет работает в городе Пятигорске и предлагает своим клиентам разнообразные виды отдыха, широкий спектр туристских маршрутов, отличное размещение и питание по соответствующим уровню обслуживания ценам.</p> <p>Офис предприятия находится в торговом центре «Европа». 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,</p>	<p>Гостиница «ОТДЫХ» – гостиничное предприятие столицы СКФО, расположенное в центре деловой, административной, развлекательной части Пятигорска. Гостям предлагается на выбор 311 уютных номеров различной категории. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, 2 конференц-зала.</p>

<p>индивидуальные и групповые поездки.</p> <p>Туристское предприятие «ОТДЫХАЙ» предлагает своим клиентам широкий диапазон услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) предоставление информации об организуемых маршрутах, видах обслуживания, связанных с этими маршрутами – консультации и рекомендации;</li> <li>2) бронирование пакетного тура;</li> <li>3) возможность организации тура по желаемым маршрутам;</li> <li>4) визовая поддержка;</li> <li>5) оформление медицинской страховки;</li> <li>6) бронирование отелей по всему миру;</li> <li>7) бронирование авиабилетов и железнодорожных билетов и другие.</li> </ol> <p>Однако, в последнее время спрос на услуги «ОТДЫХАЙ» стал падать. В виду этого, руководитель решил привлечь весь коллектив туристского предприятия для выработки оптимального управленческого решения по обозначенной проблеме.</p>	<p>Коллектив гостиницы «ОТДЫХ» насчитывает 96 сотрудников.</p> <p>В здании гостиницы находится ресторан – это заведение с особыми традициями, здесь проводятся завтраки по системе «шведский стол». При этом ресторан готов не только к уединенным трапезам, 300 посадочных мест смогут гостеприимно разместить даже самую большую компанию. Вечером в ресторане можно провести деловую встречу, послушать живую музыку.</p> <p>Гордостью ресторана 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.</p> <p>Ресторан является частью большого гостиничного комплекса. Это позволяет удобно организовывать и качественно проводить всероссийские конференции, симпозиумы, форумы и другие мероприятия.</p> <p>Однако, в связи с изменившейся ситуацией в стране, в условиях снижения затрат на проведение подобных мероприятий, резко снизилось и количество заказов на них. Организаторы мероприятий всё чаще стали делать выбор в пользу организаций, которые готовы предложить услуги, пусть и в разных местах, и зачастую невысокого уровня, но по более низким ценам. В виду этого, руководитель гостиничного комплекса решил привлечь весь коллектив для выработки оптимального управленческого решения по обозначенной проблеме.</p>
--	--

<p>обслуживание, а сотрудники отдела guest relation помогают клиентам чувствовать себя как дома. Фирма работает счастливыми и юридическими лицами. В лизинге у фирмы три современных автобуса. Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентства.</p>	<p>Есть ресторан, который работает в режиме с 7.30 до 10.00 – завтраки «buffet» для проживающих гостей;</p> <p>с 12.00 до 23.00 – заказы по меню, как для проживающих гостей, так и для гостей «с улицы».</p> <p>Есть возможность организовывать банкеты в общем зале (зал на 50 посадочных мест).</p> <p>Охраняемая автостоянка на 10 авто мест. Автомобиль с водителем для трансферов.</p> <p>Открытая площадка для барбекю.</p> <p>Средняя годовая загрузка гостиницы – 50%</p> <p>Банкеты – от 1 до 3 звезд.</p>
--	--

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

УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

Специальности

43.02.14 Гостиничное дело

43.02.10 Туризм

Приложение №2 к

Регламенту организации и проведения  
регионального этапа Всероссийской олимпиады  
профессионального мастерства обучающихся по

специальностям среднего

Профессионального образования

### ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Вам предлагается задача 2 из задания «Организация работы коллектива»

Для выполнения Вам будут предоставлены описание туристского/гостиничного предприятия.

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

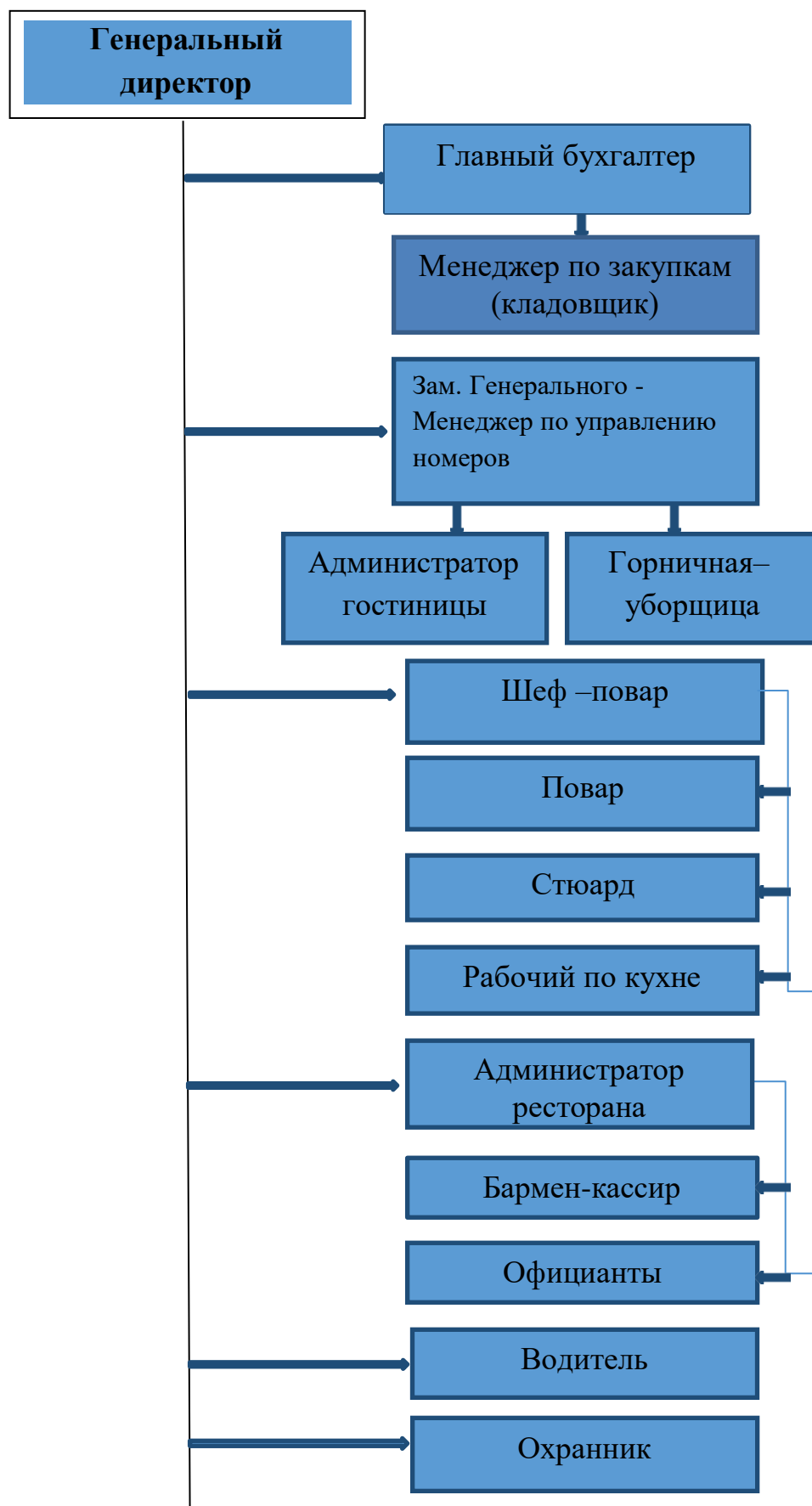
Требования к выполнению задачи 2:

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

Время, которое отводится на выполнение задания 30 мин.



## Пример оформления организационной структуры гостиничного предприятия



## Пример оформления организационной структуры туристского предприятия



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

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

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

УГС43.00.00СЕРВИСИТУРИЗМ

Специальность 43.02.10Туризм

Специальности 43.02.14Гостиничноедело

Приложение №2

к Регламенту организации и проведения регионального  
этапа Всероссийской олимпиады профессионального  
мастерства обучающихся по специальностям среднего  
Профессионального образования

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ**

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля.

Перечислите ошибки, допущенные сотрудником

Оформите ответ в программе MSWord, форма tdoc.

Требования к выполнению задачи 1:

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

**Время, которое отводится на выполнение задания 20 мин.**

### Пример конфликтной ситуации

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

**А:**Одну минуту. Вы должны доплатить за румсервис.

**Г:**Что такое рум сервис?

**А:**Вы заказывали в номер еду...

**Г:**Ничего мы не заказывали!

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

УГС43.00.00СЕРВИСИТУРИЗМ  
Специальности 43.02.14Гостиничноедело

Специальность43.02.10Туризм

Приложение№2

К Регламенту организации и проведения  
регионального этапа Всероссийской олимпиады  
профессионального мастерства обучающихся по  
специальностям среднего  
Профессионального образования

### ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля.

Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях.

Укажите форму проведения мероприятия.

Требования к выполнению задачи 2:

Оформите ответ в электронном виде в программе MSWord.

— В планах предложенных мероприятиях должны быть указаны следующие пункты.

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

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

Время, которое отводится на выполнение задания 40 мин.

**Практическое задание II уровня (вариативная часть)**  
**Специальность 43.02.10 Туризм**

**Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»**

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование предложенного турпродукта по Северному Кавказу

**Пример задания**

В туристическую компанию ДАВС ТУР звонит турист из Санкт-Петербурга с просьбой подобрать для него и его ребенка (12 лет) тур выходного дня по Северному Кавказу в период с 07.03-09.03.2025 г.

Пожелания туристов:

- Бюджет до 90 тысяч рублей на двоих
- трансфер в рамках тура
- гостиница 3 звезды
- в тур включены экскурсионная программа по Пятигорску, поездка на Медовые Водопады и в Приэльбрусье.

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

**УГС43.00.00СЕРВИСИТУРИЗМ**  
**Специальность43.02.10Туризм**

Приложение№2  
к Регламенту организации и проведения регионального  
этапа Всероссийской олимпиады профессионального  
мастерства обучающихся по специальностям среднего  
Профессионального образования

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ**

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе «Тур выходного дня по Северному Кавказу».

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

Время, котороеотводитсянавыполнениезадания10мин.

## Шаблон заявки на бронирование тура

### Информация о туристах

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

### Маршрут

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

### Бронирование авиа билетов

Маршрут	Даты вылета	Время вылета
Санкт-Петербург-Минводы	07.03.2025	7-00

### Дополнительные услуги


Общая стоимость тура:

---

## Программа авторского тура «Тур выходного дня по Северному Кавказу»

**Регион:** Россия (Ставропольский край, Кабардино-Балкарская республика, Карачаево-Черкесская республика)

**Вид туризма:** тур выходного дня

**Продолжительность:** 3дня/2ночи

**Количество туристов в группе:** от2 человек

**Минимальный возраст:** 6 лет

**Даты заезда на 2025 год:** круглый год

**Сезонность:** круглый год

**Сервис:** комфорт

## Программа авторского тура

### День1

Представитель компании встретит вас в аэропорту и на ж/д вокзале г. Минеральные Воды. Далее вас ожидает трансфер и размещение в гостинице, выбранной вами заранее. Отдых. **Обед самостоятельно.** Прогулка по Пятигорску: Эолова Арфа, озеро Провал, парк «Цветник», Грот Лермонтова. Подъем по канатной дороге на гору Машук, откуда открывается потрясающий вид на город Пятигорск.

Стоимость канатной дороги Машук - 360р. (взрослые и дети). Возвращение в гостиницу, отдых. Ужин в одном из многочисленных ресторанов в городе или в гостинице.

### День2. Приэльбрусье (Кабардино-Балкарская республика)

**Завтрак** в гостинице. Экскурсии: Баксанское ущелье, Поляна Нарзанов, подъем на канатной дороге на самую высокую гору Европы – **Эльбрус**. Стоимость канатной дороги Эльбрус - 1600р. (взрослые и дети). **Обед самостоятельно.**

Посещение вани Термального источника «Гедуко» (стоимость включена в тур). Возвращение в Пятигорск. **Ужин самостоятельно.**

### День3

**Завтрак** в отеле. Поездка на Медовые Водопады (Карачаево-Черкесская республика).

Дегустация горного меда и посещение пасеки. Конная прогулка по красивейшим горным склонам. Стоимость конной прогулки – 300р. (взрослые и дети).

Зип-лайн позволяет прокатиться над каньоном, где расположены водопады, на высоте около 100 м (по желанию). Стоимость Зип-лайн — 1300р. (взрослые и дети).

**Обед самостоятельно.** Попробуем Карачаевскую кухню.

Экскурсия по Кисловодску: Прогулка и знакомство с самым солнечным городом России.

Прибытие в аэропорт и на ж/д вокзал Минеральных вод в 18:00ч.

Программа тура предоставлена туристической компанией ДАВСТУР.

### Стоимость тура на 1 человека в рублях:

РАЗМЕЩЕНИЕ	ПЕРИОД	½DBL	EXB	SGL	скидка на реб. до 16 лет
Отель Хаят4* Континентальный завтрак	07.03. -09.03	12220	10750	16045	1400



ОтельБристоль4* Эконом Завтрак шведский стол	07.03. -09.03	17175	16195	25405	1400
ОтельОриент4* Стандарт Завтрак шведский стол	07.03. -09.03	18250	16460	27535	1400
ГостиницаПятигорск3* улица Крайнего 43/1 Шведский стол	07.03. -09.03	5000	7000	15000	1400

**Встоимостьтуравключено:**

Размещение в гостинице. Питание: завтрак «шведский стол» в ресторане гостиницы, экскурсионная программа и транспортное обслуживание в объеме согласно программе тура. Услуги экскурсовода-групповода на все экскурсионные дни тура.

**Практическое задание II уровня (вариативная часть)  
Специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

**Задача1. «Бронирование гостиничных услуг по телефону и предоставление туринформации»**

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

**УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ  
Специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

Приложение №2 к Регламенту организации и проведения регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего Профессионального образования

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ**

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг в спа-отеле «Бристоль» (г.Пятигорск) по телефону и предоставьте гостю туринформацию по запросу. Заполните служебную форму.

Время, которое отводится на выполнение задания 10 мин.

**Пример:**

В отдел бронирования отеля «Горы Горы» (г. Пятигорск) звонит турист с просьбой забронировать двухместный номер категории Полулюкс на период с 20.03.2025г. по 25.03.2025г.

Пожелание туриста:

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

Форма бронирования

ФИО гостей	
Контактная информация	
Категория номера	
Дата и время заезда	
Дата и время выезда	
Завтрак	
Трансфер	

Дополнительная условия	
Форма оплаты	
Стоимость	
Номер брони	

## СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

Оценок результатов выполнения заданий I  
уровня заключительного этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 20\_\_ году

УГС \_\_\_\_\_

Перечень специальностей \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

Член (ы) жюри \_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество, место работы

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

\_\_\_\_\_ (подпись члена(ов) жюри)

## ВЕДОМОСТЬ

Оценок результатов выполнения практического задания II уровня

(название задания)

заключительного этапа

Всероссийской олимпиады профессионального мастерства

в 20\_\_ году

УГС \_\_\_\_\_

Перечень специальностей \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

Член (ы) жюри \_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество, место работы

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

\_\_\_\_\_ (подпись члена(ов) жюри)



**СВОДНАЯВЕДОМОСТЬ**  
 Оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания  
 заключительного этапа  
 Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
 в 20\_\_году

УГС \_\_\_\_\_

Перечень специальностей \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

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

Председатель рабочей группы  
 (руководитель  
 организации–организатора  
 олимпиады)

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы

Председатель жюри

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы

Члены жюри:

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы

## Методические материалы

1. Для подготовки к региональному этапу олимпиады по специальностям 43.02.10 Туризм, 43.02.14 Гостиничное дело профильного направления 43.00.00 Сервис и туризм участники могут использовать следующие источники литературы:

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

3. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

4. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

5. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

6. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.]; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

8. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2023

9. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

10. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

11. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство



Юрайт, 2023.

12. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

13. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

14. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования/ Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

15. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

16. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

17. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

18. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: администрирование отеля: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

19. Брель Н.М., Пославская Н.А.; Английский язык для гостиничного дела. (СПО). Учебник; Издательство Кнорус, 2022 г.

#### Дополнительная литература

1. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023.

2. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

3. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023.

4. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

5. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024.

6. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

7. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

8. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.

9. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023

9.1. Издательство Юрайт, 2023. При участии в региональном этапе олимпиады по специальностям: 43.02.10 Туризм, 43.02.14 Гостиничное дело по УГС СПО 43.00.00 Сервис и туризм, участники могут использовать следующее оборудование и программное обеспечение для выполнения задания, предоставляемое организаторами олимпиады:

10. Персональные компьютеры;
11. Принтер;
12. MS Office Word;
13. СПС «Консультант Плюс»;
14. Англо-русский словарь;
15. Канцелярские принадлежности.