

Пример заданий
регионального этапа Всероссийской олимпиады
по специальностям СПО УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Задание «Тестирование»
Инвариантная часть

1. Выберите правильный ответ. Что такое объективность?

- А) информация выражена на языке, доступном для получателя;
- Б) информация позволяет получателю решать стоящие перед ним задачи;
- В) информация не зависит от чьего-либо мнения;
- Г) информация отражает истинное положение дел.

2. Фрагмент текста, начинающийся с новой строки и заканчивающийся непечатаемым символом это – _____.

3. Установите соответствия между понятиями и их определениями

Понятие	Определение
1. Сервер	А) согласованный набор стандартных протоколов, реализующих их программно-аппаратных средств, достаточный для построения компьютерной сети и обслуживания ее пользователей
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. Сетевая технология	В) это информационная технология работы в сети, позволяющая людям общаться, оперативно получать информацию и обмениваться ею
4. Информационно-коммуникационная технология	Г) это персональный компьютер, позволяющий пользоваться услугами, предоставляемыми серверами

Запишите ответ:

1	2	3	4

4. Упорядочите события по возрастанию количества информации, содержащегося в сообщении об их результате.

- А) бросание игрального кубика
- Б) пуск рулетки
- В) отметка, полученная за контрольную работу
- Г) подбрасывание монеты

Запишите ответ:

1	2	3	4

5. Выберите правильный ответ. Технические средства, не относящиеся к оргтехнике:

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

6. Вставьте пропущенное слово. Уничтожитель бумаг, который использует технологию мелкого измельчения бумаг, и может применяться в офисе, _____ называется _____.

7. Установите соответствие между устройством и его функцией:

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

8. Установите последовательность этапов подготовки и оформления внутренних документов:

- А) регистрация документа;
- Б) подписание документа;
- В) проверка правильности оформления;
- Г) составление проекта и согласование.

Запишите ответ:

1	2	3	4

9. Выберите правильный ответ. Каким документом регулируется качество туристских услуг?

- А) Конституция Российской Федерации;
- Б) Гражданский кодекс РФ;
- В) Федеральный закон «Об условиях туристской деятельности в РФ»;
- Г) Национальный стандарт РФ;

10. Вставьте пропущенное слово. Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества – это _____ качества.

11. Установите соответствие между методом обслуживания гостя и его характеристикой

Метод обслуживания гостя	Характеристика
1. «Зал-экспресс».	А) Стол имеет разную форму; имеет разнообразный набор блюд. При такой форме обслуживания на выбор гостю предлагается большое количество блюд и напитков, по своему желанию гость может взять все, что хочет и сколько хочет.
2. «Стол-экспресс».	Б) Гости садятся за стол. Посетителям заведения предоставляется меню. Стол обслуживается официантами. Они могут выбрать из него то, что пожелают. Приготовление происходит после заказа на кухне заведения общественного питания.
3. «Шведский стол».	В) Имеет круглую форму с центральной поворотной частью. На этой части устанавливаются различные закуски, блюда, кондитерские или кулинарные изделия, соки, напитки. Гости поворачивают за ручку центральной поворотной части и накладывают себе понравившиеся блюда. В конце трапезы официант подает горячие напитки и рассчитывает посетителей.
4. «А ля карт».	Г) Гости садятся за стол, меню находится на столе. Обед состоит из 4 блюд, стол обслуживается 4 официантами, каждый из которых ответственен за одно блюдо. Сначала подается салат, затем закуска, после этого горячее и вторые блюда. Обед длится 20 минут, после чего убирают со стола, за столы садятся новые посетители.

Запишите ответ:

1	2	3	4

12. Расположите элементы ведения телефонных переговоров в правильной последовательности:

- А) Назвать свое имя. Не забывайте улыбаться в трубку. Это чувствуется.
- Б) Приветствие собеседника. Представление туристского предприятия.
- В) Выявление потребностей.
- Г) Спросите имя клиента. При общении называйте по имени.
- Д) Поблагодарить за звонок. Попытаться добиться личной встречи.
- Е) Предоставление информации. Запись всего, что говорит клиент.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5	6

13. Выберите правильный ответ. По характеру и времени проведения являющиеся инструктажи по охране труда на любом предприятии:

- А) вводный;
- Б) первичный;
- В) повторный;
- Г) внеплановый;
- Д) целевой.

14. Установите соответствие между моделями данных и их определениями:

1. Экономическая безопасность	А) совокупность правовых норм, организационных мер и инженерно-технических решений, направленных на защиту важных интересов и ресурсов предприятия (объекта) от угроз злоумышленных противоправных действий нарушителей.
2. Физическая безопасность	Б) область научного знания, в рамках которой изучают финансовое состояние, при котором обеспечивается достаточно высокий и устойчивый рост финансовых показателей.
3. Пожарная безопасность	В) состояние защищённости личности, имущества, общества и государства от возгораний.
4. Экологическая безопасность	Г) допустимый уровень негативного воздействия природных и антропогенных факторов экологической опасности на окружающую среду и человека.

Запишите ответ

1	2	3	4

15. Вставьте пропущенное словосочетание.

«_____ – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей».

16. Укажите правильный порядок первичных действий персонала отеля при обнаружении подозрительного предмета:

- А) Отвести находящихся в непосредственной близости людей на безопасное расстояние под благовидным предлогом.
- Б) Незамедлительно позвонить на пост охраны по проводному телефону и сообщите о подозрительном предмете.
- В) Не подходить к предмету, не трогать его и не сдвигать его с места.
- Г) Запомнить и записать время обнаружения подозрительного предмета.
- Д) При подготовке к эвакуации необходимо перекрыть доступ в зону, где был обнаружен подозрительный предмет, быстро спланировать и проверить маршруты эвакуации и проверить точку сбора на предмет дополнительных подозрительных предметов и машин.

Запишите ответ

1	2	3	4	5

17. Выберите правильный ответ. Как называется установленная в законодательном порядке процедура легализации деятельности субъектов хозяйствования?

- А) организационное оформление;
- Б) государственная регистрация;
- В) ликвидация;
- Г) лицензирование.

18. Вставьте пропущенное слово. Документ, в котором формируются задачи деятельности фирмы, дается их обоснование, определяются пути достижения, необходимы средства и конечные финансовые показатели работы _____.

19. Установите соответствие между видами реорганизации юридического лица и их характеристиками

Форма реорганизации	Характеристика
1. Слияние	А) На базе прекращающегося юридического лица образуются новые юридические лица
2. Присоединение	Б) Несколько юридических лиц образуют новое юридическое лицо
3. Разделение	В) Юридическое лицо прекращает свое существование и на его базе возникает новое юридическое лицо (происходит изменение организационно-правовой формы)
4. Преобразование	Г) Одно юридическое лицо вливается в другое и первое перестает самостоятельно существовать, а второе продолжает самостоятельно существовать

Запишите ответ

1	2	3	4

20. Расположите в верном порядке последовательность действий привлечения работника к материальной ответственности

- А) Установление размера ущерба, причиненного организации.
- Б) Возмещение ущерба работником по распоряжению работодателя (в добровольном порядке, в судебном порядке).
- В) Установление причины возникновения ущерба и вины лица, причинившего ущерб организации.
- Г) Установление факта причинения ущерба.
- Д) Проверка обстоятельств причинения ущерба на наличие оснований для привлечения работника к материальной ответственности.
- Е) Сравнение размера причиненного ущерба со средним месячным заработком работника.

Вариативная часть

1. Выберите правильный ответ. К каналам личной коммуникации можно отнести:

- А) общение одного лица с аудиторией;
- Б) прямую почтовую рекламу;
- В) рекламу по телевидению;
- Г) печатную рекламу.

2. Выберите правильный ответ. Как осуществляется текущий контроль в организации?

- А) путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;
- Б) путем наблюдения за работой работников;
- В) с помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;
- Г) путем докладов на сборах и совещаниях.

3. Выберите правильный ответ. Прямой маркетинг – это:

- А) устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем;
- Б) устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей;
- В) продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения;
- Г) благожелательное представление товара в СМИ.

4. Установите соответствие между видами состояния спроса и стратегиями маркетинга.

Состояние спроса	Стратегия маркетинга
1. Скрытый	А) Противодействующий маркетинг
2. Нездоровый	Б) Ремаркетинг
3. Негативный	В) Развивающийся маркетинг
4. Снижающий	Г) Стимулирующий маркетинг
5. Отсутствующий	Д) Конверсионный

Запишите ответ:

1	2	3	4	5

5. Установите соответствие между направлениями реализации карьеры и их содержанием

Направления карьеры	Содержание
1. Вертикальная карьера	А) Перемещение в другую функциональную область деятельности, выполнение служебной роли на ступени, не имеющей жёсткого закрепления в организационной структуре.
2. Горизонтальная карьера	Б) Неформальное движение к руководству организации.
3. Ступенчатая карьера	В) Подъем на более высокую ступень структурной иерархии.
4. Скрытая карьера	Г) Совмещение элементов горизонтальной и вертикальной карьеры.

Запишите ответ:

1	2	3	4

6. Вставьте пропущенное слово: _____ – привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным.

7. Вставьте пропущенное слово. Договор на использование бренда и предоставление услуг под этим брендом в других странах или регионах страны, называется _____.

8. Установите соответствие между целями ценообразования в сфере гостеприимства и их характеристикой

Цели ценообразования	характеристика
1. Максимизация текущей прибыли	А) Сбыт своих продуктов по любой цене, не взирая на затраты на производство.
2. Удержание позиции на рынке	Б) Устанавливается для лидерства среди конкурентов, максимальное улучшения уровня своей продукции.
3. Завоевание и поддержание лидерства на рынке	В) Устанавливается при производстве уникальных услуг. В ситуации когда спрос превышает предложение.
4. Достижение лидерства в качестве предлагаемых продуктов	Г) рассчитываются такие цены, которые позволяют довольно длительное время работать с достаточной прибылью. Доступны для потребителей.

Запишите ответ

1	2	3	4

9. Установите последовательность работы с сотрудниками при их адаптации к деятельности предприятия:

- А) Деловые игры.
- Б) Знакомство с коллегами по работе.
- В) Тестирование.
- Г) Ознакомительные лекции.
- Д) Экскурсии по подразделениям и помещениям гостинцы.
- Е) Тренинги с моделированием ситуаций.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5	6

10. Расположите в верном порядке этапы разработки рекламной кампании.

- А) Составление медиаплана рекламной кампании;
- Б) Оценка эффективности рекламной кампании;
- В) Характеристика деятельности компании и предоставляемых ею услуг;
- Г) Разработка стратегии рекламной кампании;
- Д) Определение целевой аудитории.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5

11. Выберите правильный ответ. Номер гостиницы категории «Сюит» – это
- А) номер площадью не менее 75 кв. м, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 X 200 см) и дополнительным гостевым туалетом;
 - Б) номер площадью не менее 75 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с кроватью;
 - В) номер площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
 - Г) номер площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни); рассчитан на проживание одного-двух человек

12. Выберите правильный ответ. Выберите правильный ответ. Что является финансовым документом для расчета за обслуживание туриста между отелем и /или другими организациями и туроператором?

- А) отчет сопровождающего;
- Б) ваучер;
- В) заявка на бронирование;
- Г) накладная.

13. Выберите правильный ответ. Какую из предлагаемых дополнительных услуг целесообразно рекламировать для сегмента «семейные гости»

- А) дополнительная кровать в номер бесплатно;
- Б) увеличение времени завтраков до 12 часов пополудни;
- В) быстрый WI-FI на все территории отеля;
- Г) при проживании более трех дней – одно посещение салона красоты бесплатно.

14. В малых отелях, где не используют электронные карты-ключи, об отсутствии гостя в номере свидетельствует.

15. Укажите, как обозначается тип питания «полупансион» английскими буквами

16. Соотнесите имя и фамилию основателей мировых гостиничных сетей

1) Holiday Inn	А) Марионом В. Исбеллом
2) Hilton	Б) Паул Дебрул и Герард Пелиссон
3) Ramada Inn	В) Кеммонс Вилсон
4) Accor	Г) Конрад Хилтон

Запишите ответ:

1	2	3	4

17. Соотнесите ценовые предложения с принятой системой сокращений:

1. EXTRA BED	А) двухместный номер;
2. TRPL	Б) трехместный номер;
3. SNGL	В) одноместный номер;
4. DBL	Г) дополнительная кровать

Запишите ответ:

1	2	3	4

18. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

1) ресторан	А) Предприятие (объект) общественного питания, осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий в соответствии с меню, различающимся по дням недели.
2) буфет	Б) Предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.
3) столовая	В) Предприятие (объект) общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.
4) бар	Г) это специализированный объект общественного питания с барной стойкой, реализующий различные напитки: смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные; закуски, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары. Он предоставляет посетителям максимальный уровень комфорта. Бары могут функционировать как самостоятельные объекты или при других объектах питания (например, ресторанах). По уровню обслуживания бары делятся на классы «люкс», высший и первый.

Запишите ответ:

1	2	3	4

19. Установите последовательность этапов бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

- А) Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо
- Б) Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- В) Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- Г) Уточнить тариф/питание
- Д) Получить аванс / полную оплату от потребителя
- Е) Проверить наличие свободных номеров на нужные даты

Запишите ответ:

1	2	3	4

20. Установите правильную последовательность действий сотрудника отдела бронирования при работе с письмом на внесение изменений в ранее оформленную бронь:

- А) Подколоть к первоначальному письму новую заявку на коррекцию.
- Б) Внести изменения в программу.
- В) Отправить письмо-подтверждение новых условий брони клиенту.
- Г) Сложить все письма (заявку и коррекцию) в действующую картотеку.
- Д) Найти в картотеке первоначальное письмо-заявку на бронирование.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5

Практические задания I уровня

«Перевод профессионального текста»

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

ПРИМЕР

для специальности 43.02.10 Туризм (английский язык)

Careers in tourism

Like most service industries, tourism is labour-intensive; that is, it employs a high proportion of people in comparison to the number that it serves. The range of jobs is also very wide, from unskilled, like a dish-washer in a restaurant, to semi-skilled, like a waiter or a chambermaid, to a skilled, like travel agent or a tour operator. In addition, tourism generates many jobs that are not usually considered to be within the industry itself – jobs in construction, manufacturing, and merchandising.

A majority of the jobs in tourism have one common feature: contact with the public, including both the positive and negative aspects of dealing with ordinary human beings. Anyone who has chosen a career in tourism should enjoy working with people and be tolerant, especially since the irritations of travel can bring out the worst qualities in some people.

In many jobs in which it is necessary to deal with the public, *language skill* is necessary or desirable. People who hold jobs of this kind include travel agency employees, ticket and reservations agents, airline flights personnel, front-desk employees in hotels, tour guides, waiters, bartenders and so on. The degree of language skill may vary from using special terms in catering service jobs to speaking fluently among travel agents and tour guides. The degree of language skill may vary according to the location of the job.

The tourism industry differs from many others as it employs more women than other kinds of business. Indeed, women are found at all levels. Many successful travel agents are women who have established independent enterprises after gaining experience elsewhere in the industry. There are many different ways to acquire the necessary experience. Some agents begin as clerical workers or secretaries in travel agencies or in the transportation companies.

In addition to dealing with the public, the travel agent must deal with people who work for the other components in the industry. One of the most important aspects of the job is keeping informed of the highly complex pricing policies of airlines and the resort hotels. The agent must also keep up with other developments in the industry – new resorts, changing travel regulations, new services.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы

1. Why is tourism labour-intensive?
2. What is a common feature of all jobs in tourism?
3. Why are language skills necessary in many jobs in tourism?

4. What is the range of language skills required in various jobs in tourism?
5. What are the most important aspects of different jobs in tourism?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

ПРИМЕР

для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (английский язык)

The hospitality industry

The hotels and catering industry is often treated separately from the tourist industry, and certainly the training for both is very distinct. Its primary function is to provide tourists with accommodation and, to a lesser degree, food. So it is often referred to as the hospitality industry.

The hospitality, tourism and leisure industries have become increasingly important in terms of economies and employment throughout the world.

Travel and hotels have always been closely related.

In Europe and America, inns and taverns were spaced along the roads at the distance a horse could travel in a day. The old-fashioned inns, however, did provide food and shelter for both men and horses and therefore became a symbol for hospitality. Indeed, the word inn has been used recently by many modern hotels and motels.

A hotel is a temporary home for people who are travelling. In a hotel the traveller can rest and have meals, either on the premises or nearby. The hotel may also offer facilities for recreation, such as a swimming pool, a golf course, or a beach. Very often the hotel also provides free space for the traveller's means of transportation.

All of these services are designed to accommodate the traveller, so the hotel business is often referred to as the accommodation industry.

The word motel was created by combining "motor" and "hotel". When automobiles were first used for travelling, flimsy and inexpensive tourist cabins were built along the roads. Then, people demanded greater comfort, the cabins were replaced by tourist courts and then by the modern motel, offering service comparable to the traditional hotels.

It is possible to place hotels in three broad categories.

The first is the commercial hotel, which provides service essentially for transients, many of them travelling on business. Many city hotels and motels fall into this group.

The second category is resort hotels.

The third category is resident hotels. People who do not wish to keep house themselves can rent accommodations on a seasonal basis or even permanently in many hotels.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы

1. What is the primary function of the hotels and catering industry?
2. How was the word "motel" created?
3. What is the symbol for hospitality?
4. What is a hotel?
5. What accommodation services do hotels provide?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

ПРИМЕР
для специальности 43.02.10 Туризм (немецкий язык)

Trends im Tourismus

Die Tourismusbranche wird von mehreren Trends und Entwicklungen in der Gesellschaft beeinflusst.

Man kann heute nicht mehr Pauschalreisen bieten und dabei glauben, dass das allen gefallen wird. Die Kunden werden immer mehr Individualisten, die ihr persönliches Glück suchen. Zurzeit wird viel über die ökologischen Aspekte diskutiert. Viele Destinationen engagieren sich viel in diesem Bereich, weil man weiß, dass die Touristen darauf Wert legen.

Themenreisen (Städtereisen, Bildungsreisen, Geschäftsreisen usw.) werden immer mehr gefragt. Auf der Suche nach neuen Gästen differenzieren die Reiseveranstalter ihre Angebote immer feiner. So wurden als neue Zielgruppen Alleinreisende, Hundebesitzer, Radfahrer, Senioren, Schwule und Jazzfreunde entdeckt. Besonders die Senioren stellen eine starke Zielgruppe dar. Sie möchten ihr Leben genießen und ihre Freizeit erlebnisorientiert gestalten.

Ein akuelles Produkt im Tourismus ist der Wellness-Urlaub. Wellness-Einrichtungen sind für größere Hotels ein Muss. Die kleinen können es sich meist nicht leisten. Bei Kurz- und Wochenendaufenthalten kombiniert der Gast gerne Wellness mit Sport.

Seit Mitte der 90er Jahre sind All-inclusive-Reisen immer beliebter geworden. Im Januar 2011 war ihr Anteil in Deutschland 40%. Besonders geschätzt wird, dass man bei einer All-inclusive-Reise vorher genau weiß, was der Urlaub kostet.

Zu Urlaubstrends gehören auch die Last-Minute Reisen. Darunter versteht man Reisen, bei denen zwischen Buchung und Abreisetermin maximal ein Monat liegt.

Wie die Marktforschung bestätigen kann, gibt es im Tourismus einen Trend zum Kurzurlaub. Viele fahren nicht mehr einmal in den Urlaub, sondern sie leisten sich mehrere kürzere Urlaube. Die Tourismusindustrie hat sich darauf eingestellt und bietet Wochenendreisen und kurze Erholungsurlaube an.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы

1. Was diskutiert man jetzt aktiv?
2. Welche Themenreisen gibt es?
3. Über welche Zielgruppen berichtet man im Text?
4. Was war seit Mitte der 90er Jahre populär?
5. Welche Unternehmen definiert man als «Last-MinuteReisen»?

Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.

ПРИМЕР

для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (немецкий язык)

Hotel Schloss

Lage

Nur 10 Gehminuten vom Ortszentrum entfernt. Ein kostenloser Hotel-Shuttle-Bus bringt Sie regelmäßig ins Zentrum und zu den Skiliften.

Ausstattung

Die stilvoll eingerichteten Zimmer mit Blick auf die Alpen verbinden modernen Komfort und Gemütlichkeit. Die Doppelzimmer sind mit einem Bad ausgestattet, die Einzelzimmer mit Dusche. Alle Zimmer verfügen über Radio, TV, Direktwahltelefon, teilweise mit Balkon oder Terrasse und Vorraum. Hotelbar, Kaminhalle, großzügige Hotelhalle, Sonnenterrasse, sowie verschiedene Restaurants und eine erstklassige Küche runden das Serviceangebot ab. Hotel Schloss – Oase der Entspannung und Schönheit. Eintauchen in eine Erlebniswelt mit großzügigem Hallenbad, Sauna, Solarium, Kräuterdampfbad, Whirlpool und Fitnessraum. Hier eröffnet sich eine Welt, die ganz der Regeneration und der individuellen Schönheit und dem harmonischen Wohlbefinden gewidmet ist. Auf dem Programm stehen Ganzkörperkosmetik, wohltuende Massagen und Reduktionskuren. Zusätzlich kümmert sich ein Hausarzt um Ihr persönliches Wohlbefinden. Für die kleinen Gäste steht ein hoteleigener Kinderclub mit betreutem Kindergarten und abwechslungsreichem Kinderaktivitätenprogramm zur Verfügung. Für Teenager steht ein Hobbyraum zur Verfügung.

Verpflegung

Ob die neue leichte, internationale oder österreichische Küche, hier nimmt man sich Zeit für das Besondere. Am Morgen wartet ein reichhaltiges Frühstücksbuffet auf Sie und am Abend wird Ihnen ein exzellentes 4-Gang-Dinner mit Salatbuffet serviert.

Sport und Unterhaltung

Der Urlaub im Schnee wird zum Wintermärchen. Umfangreiches Sport- und Aktivprogramm, Kinder- und Jugendprogramm, Veranstaltungen mit Musik, Fackelwanderungen, Bingo, Kegeln, Gymnastik, Mondscheinrodeln. Kinderbetreuung von Montag bis Freitag.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы

1. Wie haben die Doppelzimmer eingerichtet?
2. Welche Schönheitsbehandlungen können Sie im Hotel bekommen?
3. Welche Unterhaltungen gibt es für die kleinen Gäste?
4. Welche Speisen serviert man im Restaurant?
5. Wie viele Tage kann das Hotel mit der Kinderbetreuung versorgen?

Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.

Практические конкурсные задания I уровня «Задание по организации работы коллектива»

Задание оформляется при помощи текстового редактора Microsoft Word.

- 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.*)

Задача 1. Предложите перечень должностных позиций их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия (согласно нормам ТК РФ <http://kodeks.systems.ru/>).

Предложите перечень базовых позиций должностных инструкций менеджера визовой службы для туристского предприятия/ портье для гостиничного предприятия в рамках его обязанностей и ответственности

Инструкция:

– Внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия.

– Предложите планируемые службы (отделы) с учетом новых направлений деятельности для описанного туристского/гостиничного предприятия

– Предложите перечень должностей с учетом новых направлений деятельности для описанного туристского/гостиничного предприятия (филиала) (предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия).

– Составьте базовые позиции должностной инструкции менеджера визовой службы / портье в рамках его обязанностей и ответственности.

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

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

Описание туристского / гостиничного предприятия

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Турфирма ООО «Орбита-Тур» находится в Санкт-Петербурге, в центральной части города. Имеет один офис, площадью 180 м².</p> <p>Туристское предприятие представляет собой туроператорскую компанию, специализирующуюся на организации автобусных туров по России.</p> <p>В лизинге у фирмы четыре современных автобуса. Также сотрудничество с автобусными предприятиями города.</p> <p>Общий объем реализации – до 15 программ в неделю в высокий сезон, до 3 – в низкий сезон. Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентства.</p> <p>Примерами программ реализуемых туров:</p> <p>Автобусный тур на Соловки, 4-6 дней; Автобусный тур по Золотому кольцу; В гости к Вепсам 2 дня; Великий Новгород – Валдай, 2 дня; Великий Новгород, 2 дня; и другие.</p> <p>Для расширения деятельности турфирма организовало новое направление – автобусные зарубежные туры.</p>	<p>Мотель – небольшая гостиница, вход в номера которой осуществляется с улицы (с места парковки автомобиля). Имеет два этажа.</p> <p>Номерной фонд: Категория «Эконом» - 15 номеров Категория «Стандарт»- 10 номеров Категория «Комфорт» 5 номеров</p> <p>В здании: Парковка, Банкомат В номерах: Душ, Кондиционер, Телевизор</p> <p>Дети до 5 лет размещаются бесплатно без предоставления отдельного места проживания</p> <p>Проживание животных: нет Возможность оплаты картой: Есть Питание: Кафе 24/7</p>

Пример оформления графика работы сотрудников для предприятия

№ п/п	Наименование должностной позиции	Количество должностных позиций	График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели												
			Понедельник		Вторник		Среда		Четверг		Пятница		Суббота		Воскресенье
1	Директор	1	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8			
2	Менеджер продаж	2			09.00–18.00	8	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8	
			09.00:18.00	8	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8	09.00–18.00	8			

Практические задания II уровня
Инвариантная часть
(43.02.11 Гостиничный сервис)

Задания оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word.

Требования к оформлению документа:

- Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текста по ширине.
- Абзацный отступ 1,25 см
- Межстрочный интервал (1,5 пт).
- Поля документа (*верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.*)

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

Инструкция:

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

Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

Оформите ответ в программе MS Word, формате doc согласно требованиям к оформлению документа.

Пример конфликтной ситуации

Клиент делового тура в день выезда подошел к стойке Службы приема и размещения гостей для того, чтобы получить счет для окончательного расчета за полученные услуги Администратор проверяет профайл гостя (карту гостя).

А: Одну минуту. Вы должны доплатить за использование продукции мини-бара.

Г: Меня не предупреждали при заселении, что мини-бар оплачивается дополнительно.

А: Вообще-то во всех гостиницах мини-бар платный!

Г: В большинстве гостиниц, где я бывал, мини-бар предоставлялся бесплатно! О платных дополнительных услугах Вы должны были меня проинструктировать при заселении!

А: У Вас в номере есть информационная папка, в которой есть прейскурант. Могли бы почитать.

Г: Я слишком был занят делами, и мне некогда было знакомиться с содержимым папки.

А (перебивая гостей): А наша вина в чем? Правила нашего отеля предусматривают, что услуга мини-бара оплачивается отдельно.

Г: Что это за беспорядок?! Позовите главного администратора!

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

А: Из центрального информационного центра гостиницы получен счет, проставлены цены за все услуги, так что заплатить все же придется. А администратор не скажет вам ничего нового.

Г: Но меня же не предупредили!!! Это Ваша ошибка. Я платить не буду!

А: Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать охрану и сообщить в Ваше предприятие. Приличный с виду человек, а такой безграмотный и непорядочный.

Г: Ладно, я заплачу, т.к. мне надо успеть на самолет... Но по приезду домой направлю в Ваш адрес жалобу.

А: Это Ваше право. С Вас 1570 рублей. До свидания.

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

Инструкция:

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

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

Укажите форму проведения мероприятия.

Оформите ответ в программе MS Word, формате doc согласно требованиям к оформлению документа.

В мероприятии, предложенном участником, должны быть отражены следующие позиции:

Общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации.

Технология конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

Приведен алгоритмы (пример) работы (действия сотрудника) с конфликтными ситуациями (типовые модели).

Практические задания II уровня
Инвариантная часть
(43.02.10 Туризм)

Задания оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word.
Требования к оформлению документа:

- Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текста по ширине.
- Абзацный отступ 1,25 см
- Межстрочный интервал (1,5 пт).
- Поля документа (*верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.*)

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

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником туристской фирмы и туристом.

Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

Оформите ответ в программе MS Word, формате doc согласно требованиям к оформлению документа.

Пример конфликтной ситуации

Телефонный разговор. Менеджер туристской фирмы звонит клиентке, которая неделю назад приобрела тур в Грецию для себя и мужа (вылет должен был состояться через неделю).

М1: Добрый день, Елена! Вы бы не могли сегодня подъехать в наш офис? У меня для Вас есть важная информация.

К: Здравствуйте! Да, конечно. После работы я заеду к вам в офис.

М1: Хорошо, я буду Вас ждать.

К: До встречи.

** Разговор в офисе**

К: Добрый вечер, Иван! Вы что-то хотели мне сообщить?

М1: Да! Туроператор «Pegas Touristic», который должен отправить Вас в поездку, поменял даты вылетов чартерных рейсов полетной программы на неделю вперед. И я, вынужден Вам сообщить, что теперь даты Вашей поездки изменятся ровно на неделю вперед.

К: Что за ситуация! Теперь наша поездка отменится?

(Менеджер отвлекается на звонок по телефону). И после возвращается к разговору с Еленой.

М1: Я ничем Вам не могу помочь.

К: Но как же так! Ведь у нас уже есть действующая виза! Да и дни отпуска ограничены. Ведь мы специально подстраивались под те даты вылета (плачет).

Разговор услышал другой менеджер туристского агентства.

М2: Здравствуйте! Разрешите присоединиться к вашему разговору. Елена, возьмите стакан воды и успокойтесь, пожалуйста! Мы обязательно, но что то придумаем!

К: Спасибо! Но ведь если я не совершу путешествие, я потеряю деньги! И на каком основании этот туроператор сдвигает даты вылетов?

М2: Поймите, Вы приобрели уникальный тур по специальной цене! Возможно, Вы и Ваш муж сможете договориться с Вашим начальством и перенести даты отпуска? В договорной документации с туроператором указан тот пункт, что он вправе сдвигать даты вылетов без объяснения причин. К тому же, Ваша виза в Грецию сроком на полгода и это не помешает Вашему путешествию.

К: Я Вас поняла, спасибо, что разъяснили ситуацию. Думаю, что мы с мужем постараемся решить вопрос с изменением отпускных дат!

М2: Верю, что всё получится! Вот моя визитка, прозвоните мне, пожалуйста, как только разъясните ситуацию.

К: Спасибо. До свидания.

М2: До свидания.

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

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником туристской фирмы и туристом.

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

Укажите форму проведения мероприятия.

Оформите ответ в программе MS Word, формате doc согласно требованиям к оформлению документа.

В мероприятии, предложенном участником, должны быть отражены следующие позиции:

Общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации.

Технология конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

Приведен алгоритмы (пример) работы (действия сотрудника) с конфликтными ситуациями (типовые модели).

Практические задания II уровня

Вариативная часть (специальность 43.02.11 Гостиничный сервис)

Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону, с заполнением служебной формы.

Инструкция: Ответьте на телефонный звонок и внесите изменения в бронирование гостиничных услуг в гостинице «Сократ» (Ростов-на-Дону) по телефону. Заполните служебную форму.

Пример задания

В отдел бронирования отеля «Сократ» (Ростов-на-Дону) звонит турист с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на размещение в двухместном номере повышенной категории на период с 18.04.19-21.04.18. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день раньше)

Пожелание туриста:

- Завтрак и ужин включены в стоимость проживания
- Организация трансфер аэропорт – отель
- Ранний заезд

Форма бронирования

Дата заезда	
Время заезда	
Дата выезда	
Время выезда	
Ф.И.О. гостя	
Категория номера	
Форма оплаты	
Необходимость в трансфере	
Питание	
Дополнительная условия	
Стоимость	
Номер брони	

Задача 2. Организуйте обслуживание группы определенной категории туристов в гостиничном предприятии, с учётом потребностей данной категории туристов, как основной целевой группы гостиницы.

Прочитайте внимательно задание, и, выполняя должностные обязанности менеджера службы приема и размещения гостиницы, заполните план организации выполнения требований бизнес-гостя.

Пример задания

Организуйте обслуживание группы бизнес-туристов в гостиничном предприятии г. Ростова-на-Дону, с учётом потребностей бизнес-туриста, как основной целевой группы гостиницы.

Ознакомьтесь с фрагментом бытового райдера и напротив каждого пункта укажите, каким образом будет удовлетворено требование (какие действия будет выполнять та или иная служба гостиничного предприятия). При необходимости закупки следует указать наименование приобретаемого товара в таблице. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет укажите, название торгового предприятия, закупочную цену товара. Сделайте гиперссылки на страницы сайтов подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в гостиничном номере следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Ниже приведены требования бизнес-туристов.

1. Кофе-брейк во время проведения делового мероприятия
2. Оборудование номера:
 - телевизор с плазменным или ЖК-экраном с USB-выходом;
 - будильник;
 - Wi-Fi не менее 200 Мбит/с.;
 - письменный стол с настольной лампой.

План организации выполнения требований бизнес-гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный

Пример ответа на практическое задание вариативной части II уровня специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

«Разработка плана выполнения требований бизнес-гостя»

План организации выполнения требований бизнес-гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный
Кофе-брейк во время проведения делового мероприятия	Заказать у организатора компании «Буржуа-Кейтеринг» http://буржуа-кейтеринг.рф/uslugi/kofe-brejk/	Менеджер конгрессной службы, менеджер службы питания
Телевизор с плазменным или ЖК-экраном	Есть в комплектации номера http://www.rostovhotel.ru/zabronirovat_nomer/standart_better/	
Wi-Fi не менее 200 Мбит/с.	Есть в комплектации номера http://www.rostovhotel.ru/zabronirovat_nomer/standart_better/	

Практические задания II уровня

Вариативная часть (специальность 43.02.10 Туризм)

Задание 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону, с заполнением служебной формы.

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок согласно правилам делового этикета и проведите бронирование предложенного турпродукта.

Пример задания

В турфирму «Сократ Тур» звонит турист из г. Москва с просьбой подобрать для него и его супруги гастрономический тур с целью апробации Донской кухни в период с 15.03.19 – 18.03.19.

Пожелания туристов:

- бюджет до 60 тыс. рублей на двоих
- трансфер вокзал – отель – вокзал
- гостиница 3 звезды в историческом центре города (санузел в номере)
- в тур включены основные достопримечательности города

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе тура «Шедевры Донской кухни».

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

Шаблон заявки на бронирование тура

Информация о туристах

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

Маршрут

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

Бронирование проездных билетов

Маршрут	Даты выезда	Время прибытия в туристский центр

Дополнительные услуги

Общая стоимость тура: _____

Программа тура «Шедевры Донской кухни»
 Программа тура предоставлена Турагентством «Сократ-Тур».
4 дня/3 ночи

1 день	<p>Встреча в аэропорту/ на жд вокзале. Трансфер в отель, поздний завтрак. Пешая экскурсия «Три века ростовской еды». Что ели жители города Ростова-на-Дону в 19 веке и изменились ли их гастрономические пристрастия в наши дни? Как в этом «Донском Вавилоне» сочетаются кухни разных народов мира? Где ростовцы приобретали продукты и «какой базар» у современных ростовчан? Какой он — общепит по-ростовски? Кем были люди, создавшие трудно объяснимую легенду под названием «Донская кухня»?</p> <p>Маршрут: * Большая Садовая улица Ростова-на-Дону * Набережная реки Дон * Синагога Ростова-на-Дону * Собор Рождества Пресвятой Богородицы в сопровождении экскурсовода</p> <p>Заезд в отель. Свободное время. Ужин.</p>
2 день	<p>Завтрак в ресторане гостиницы. Трансфер до ул. Набережная в сопровождении гида экскурсовода</p> <p>Экскурсия по реке Дон на теплоходе. (Цена билетов на теплоход в стоимость тура не включена).</p> <p>Трансфер на левый берег Дона. По пути следования остановка возле «Ростов-Арена», ознакомление с комплексом стадиона. Обед в ресторане Атаманская усадьба. Ознакомление туристов с Донской кухней. Повествование экскурсовода о жизни степных народов. Информационная сводка о донском казачестве. Осмотр территории ресторана. Трансфер в отель. Ужин.</p>
3 день	<p>Завтрак в ресторане гостиницы. Пешая экскурсия в сопровождении экскурсовода по ул. Пушкинская. Экскурсия начинается у памятника императрице Елизавете Петровне на ул. Большая Садовая. Далее туристы с экскурсоводом совершают прогулку по ул. Пушкинская до проспекта Буденовский. на пути следования туристы смогут встретиться с А.С. Пушкиным, В.С. Высоцким, Ю. А. Ждановым и конечно же, А.П. Чеховым! Далее туристы следуют на ул. Большая Садовая и обедают в ресторане «Сметана», где также представлены блюда Русской кухни.</p> <p>После обеда спуск на ул. Баумана. Приветственный рассказ о старых улочках Ростова-на-Дону. Изысканные рельефы, доходные дома и атмосфера минувших лет. И на сей раз туристы следуют на старый базар (ныне Центральный рынок). Краткая сводка о том, что же это такое «Красненькие, синенькие, бурак и жердела»? Повествование экскурсовода об истории создания крытых павильонов. Туристам предлагается приобрести обязательный атрибут Донской кухни-раков. Далее туристы следуют на трансфере до отеля. Ужин в ресторане отеля.</p>
4 день	<p>Завтрак в отеле. Выселение.</p>

В стоимость тура включено:

Стоимость экскурсионного обслуживания на маршруте 10 000 рублей.

Трансфер на маршруте 5 000 рублей.

В стоимость тура включено:

Размещение в гостинице, тип номера в соответствии с заявкой туриста

Питание: 3 завтрака и 3 ужина «шведский стол» в ресторане гостиницы, обед в ресторанах города туристы оплачивают самостоятельно.

Экскурсионная программа и транспортное обслуживание в объеме согласно программе тура.

Например, стоимость данного тура будет составлять 33 тысячи рублей (10000 экскурсионное обслуживание + 5000 обслуживание на трансфере + 18000 проживание и питание в гостинице). Проезд между городами в стоимость тура не включен.

РАЗМЕЩЕНИЕ	ПЕРИОД	DBL	Studio Luxe	SGL + EXB
Отель «Don Plaza»	15.03.19-18.03.19	19500	33000	21900
Питание «Шведский стол» Двух разовое.		Включено в стоимость номера	Включено в стоимость номера	Включено в стоимость номера
Отель «Marins Park Hotel»	15.03-18.03.19	10120	30000	18000
Питание «Шведский стол» Двух разовое		Включено в стоимость номера	Включено в стоимость номера	Включено в стоимость номера
Отель «Шервуд»	15.03-18.03.19	9133	15000	11000
Питание «Шведский стол» Двух разовое		Включено в стоимость номера	Включено в стоимость номера	Включено в стоимость номера

Задание 2. Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источники.

Задание оформляется при помощи текстового редактора Microsoft Word.

- Требования к оформлению документа:
- Шрифт - Times New Roman, размер шрифта -14.
- Выравнивание текста по ширине.
- Абзацный отступ 1,25 см
- Межстрочный интервал (1,5 пт).
- Поля документа (*верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.*)

Пример задания

Группа российских туристов в составе 25 человек отправилась в тематический экскурсионный тур в город на Неве – «Санкт-Петербург Литературный».

Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, подберите объекты показа для перечисленных экскурсий.

Аргументируйте выбранную вами схему, используя информацию, найденную в сети Интернет. Распределите экскурсионную программу в логическом порядке и включите памятники культурного показа в каждую из них. Обоснуйте свой выбор и последовательность посещения достопримечательностей на маршруте.

Ниже представлена программа на 2 дня пребывания туристов в городе Санкт-Петербург.

Расположите экскурсионную программу в верном хронологическом порядке и выберите объекты показа для данных экскурсий (не менее пяти объектов показа для каждой экскурсии).

Программа обслуживания

1-й день	
07:30	Встреча группы на ж/д вокзале в г. Санкт-Петербург
08:00	Завтрак в кафе города
09:00-13:00	Экскурсия «Петербург Достоевского».
13:00-13:25	Посещение литературного магазина
13:30-14:30	Обед в кафе города
14:30-15:00	Размещение в гостинице
15:00-17:00	Свободное время
17:30-19:00	Ужин
19:00-23:00	Досуговые мероприятия. Литературный вечер в холле гостиницы
2-й день	
07:30-09:00	Завтрак
09:00- 09:30	Встреча с гидом в холле гостиницы
10:00-14:00	Экскурсия «От Пушкина до Некрасова: поэты и писатели XIX века».
14:15-16:00	Обед в арт-кафе
16:10-16:40	Трансфер в отель
17:00-19:00	Ужин
20:00-22:00	Костюмированный литературный бал

Пример ответа

на практическое конкурсное задание вариативной части II уровня

«Задание по выбору объектов показа для обслуживания группы туристов»

Схема экскурсионных мероприятий для обслуживания группы туристов

1 день.

Экскурсия «От Пушкина до Некрасова: поэты и писатели XIXв.»

Аргументация: Вернее всего будет расположить экскурсионную программу в хронологическом порядке исходя из дат рождений писателей, о которых мы будем говорить. Начнем с тех писателей, чьи годы жизни начались еще в 18 веке.

Объекты показа:

Квартира Тургеневых (<http://www.ipetersburg.ru/dom-turgenevyh/>);

памятник Гоголю (<http://peterburg.center/category/pamyatniki>);

Шведский переулок (<http://opeterburge.ru/proiskhozhdenie-nazvanij-ulits-sankt-peterburga.html>);

памятник Городовому (<http://peterburg.center>);

Литераторские мостки Волконского кладбища (<https://cityguide-spb.ru/>);

Музей Квартира Пушкина (<https://www.tripadvisor.ru/>).

Методические материалы

1. Трудовой кодекс РФ.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утв. Постановлением Правительства РФ №1085 от 09.10.2015 г.
3. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
4. ГОСТ Р 50690-2009 Туристские услуги. Общие требования
5. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями.
6. Арустамов Э.А., Косолапова Н.В., Прокопенко Н.А., Гуськов Г.В. Безопасность жизнедеятельности, 13-е изд., стер. издание. – М.: Академия, 2014г.
7. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
8. Безрукова С.В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий, 1-е изд. Издание. – М.: Академия, 2017г.
9. Голубев А.П., Бессонова Е. И., Смирнова И.Б. Английский язык для специальности «Туризм» = English for Students in Tourism Management, 2-е изд., испр. издание. – М.: Академия, 2015г.
10. Гомола А.И., Кириллов В.Е., Жанин П.А. Экономика для профессий и специальностей социально-экономического профиля, 6-е изд., стер. издание. – М.: Академия, 2014г.
11. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. – М.: Академия, 2017. – 224 с.
12. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016.
13. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. – М.: Академия, 2017.
14. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. – М.: Академия, 2017.
15. Ёхина, М.А. Службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2017.
16. Колесникова Н.Н., Данилова Г.В., Девяткина Л.Н. Английский язык для менеджеров = English for Managers, 9-е изд., стер. Издание – М.: Академия, 2014г.
17. Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме. – М.: КноРус, 2016.
18. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т. А. Технология и организация турагентской деятельности, 1-е изд. издание. – М.: Академия, 2014г.
19. Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности, 12-е изд., стер. издание – М.: Академия, 2013г.
20. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, 1-е изд. Издание. – М.: Академия, 2017г.
21. Полевая М. В., Третьякова А. Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, 1-е изд. издание. – М.: Академия, 2017г.
22. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания. – М.: Академия, 2017.
23. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления, 11-е изд., перераб. и доп. Издание. – М.: Академия, 2014г.
24. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг / Соколова С.В. – М.: Академия, 2017.

25. Соколова С.В. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия / Соколова С.В. – М.: Академия, 2017.
26. Цветкова М.С., Великович Л.С. Информатика и ИКТ, 6-е изд., стер. издание – М.: Академия, 2014г.