

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

**Задание «Тестирование»**  
***Инвариантная часть***

1. Выберите правильный ответ. Организованную совокупность структурированных данных в определенной предметной области называют:

- А) Базой данных
- Б) Многоуровневым списком
- В) Электронной таблицей
- Г) Маркированным списком

2. Совокупность слайдов, собранных в одном файле, образуют \_\_\_\_\_.

3. Установите соответствие между элементами и их значениями:

- |                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| А) память;                    | 1) манипулятор;          |
| Б) процессор;                 | 2) хранение информации;  |
| В) устройства ввода и вывода; | 3) обработка информации; |
| Г) мышь.                      | 4) передача информации.  |

Запишите ответ:

1	2	3	4

4. Расположите в порядке возрастания следующие значения:

- А) 2 байта
- Б) 2Кбайта
- В) 2047 байта
- Г) 16300 бита
- Д) 17 бит

5. Выберите правильный ответ. Начиная с какой категории в российских гостиницах должна оказывается услуга «Room service»:

- А) 2
- Б) 3
- В) 4
- Г) 5

6. Документ, который должен сопровождать, каждую единицу или партию товара, реализуемого через торговую сеть, это – \_\_\_\_\_ соответствия

7. Установите соответствие между термином и документом:

1) Сертификат соответствия техническому регламенту	А) Название документа, которым завершается процесс сертификации.
2) Декларация о соответствии	Б) Документ, в котором производитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует требованиям нормативных документов.
3) Знак соответствия	В) Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.
4) Сертификат соответствия	Г) Документ, в котором подтверждается соблюдение требований безопасности к продукции, попадающей под действие технических регламентов Таможенного союза.

Запишите ответ:

1	2	3	4

8. Установите последовательность работ по проведению сертификации:

- А) Рассмотрение и принятия решения по заявке.
- Б) Подача заявки на сертификацию.
- В) Отбор, идентификация образцов и их испытания.
- Г) Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией.
- Д) Выдача сертификата соответствия.

9. Выберите правильный ответ. К какому виду загрязнений относятся – радиация, тепловое, световое, электромагнитное, шумовое загрязнение?

- А) Физическое.
- Б) Природное.
- В) Геологическое.
- Г) Географическое.
- Д) Химическое.

10. Функциональное единство живых организмов и среды их обитания \_\_\_\_\_.

11. Установите соответствие между видами инструктажей и их характеристиками

Вид инструктажа	Характеристика
1) Повторный инструктаж	А) Проводят при изменении технологического процесса, замене или модернизации оборудования, приспособлений и инструмента, исходного сырья, материалов и других факторов, влияющих на безопасность труда;
2) Целевой инструктаж	Б) Проводят в процессе трудовой деятельности не реже одного раза в квартал со всеми работниками независимо от квалификации, образования, стажа, характера выполняемых работ
3) Внеочередной инструктаж	В) проводится со всеми вновь принимаемыми на работу независимо от их образования, стажа работы по данной профессии или должности, а также с командированными работниками, учащимися, студентами, прибывшими на производственное обучение или практику.
4) Вводный инструктаж	Г) Проводят при ликвидации последствий аварии, стихийных бедствий, производственных работ, на которое оформляется наряд-допуск, разрешение и др. документы; проведении экскурсии на предприятии.

Запишите ответ:

1	2	3	4

12. Расположите в верном порядке последовательность действий при оказании первой медицинской помощи при обморожении

- А) Вызвать «Скорую помощь»!
- Б) Доставить пострадавшего в помещение с комнатной температурой. Запрещено оказывать помощь в чересчур нагретых помещениях (банях).
- В) Дать обильное теплое питье.
- Г) На пораженную поверхность наложить теплоизолирующую повязку.
- Д) Осторожно освободить обмороженные участки от одежды или обуви.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5

13. Выберите правильный ответ. Соответствие между разрядами оплаты труда и коэффициентами оплаты труда устанавливает:

- А) тарифная сетка;
- Б) тарифная ставка;
- В) тарифно-квалификационный справочник;
- Г) нормирование труда

14. Объединение всех или части разнохарактерных процессов по изготовлению определенных видов продукции в пределах одного подразделения является содержанием принципа\_\_\_\_\_.

15. Установить соответствие между организационно-правовыми формами предприятий и их характеристиками:

Организационно-правовые формы предприятий	Характеристика
1) Унитарное предприятие	А) это общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей.
2) Общество с ограниченной ответственностью	Б) общество, уставный капитал которого разделен на определенное число акций; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им акций.
3) Акционерное общество	В) это добровольное объединение граждан на основе членства для совместной производственной или иной хозяйственной деятельности, основанной на их личном трудовом и ином участии и объединении его членами (участниками) имущественных паевых взносов.
4) Производственный кооператив	Г) коммерческая организация, не наделенная правом собственности на закрепленное за ней собственником имущество. Имущество является неделимым и не может быть распределено по вкладам (долям, паям), в том числе между работниками предприятия.

Запишите ответ:

1	2	3	4

16. Установите последовательность расчета себестоимости.

- А) Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции).
- Б) Технологическая себестоимость.
- В) Цеховая себестоимость.
- Г) Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции.

Запишите ответ:

1	2	3	4

### *Вариативная часть*

1. Какая стратегия маркетинга предусматривает разработку туристского продукта в наибольшей степени соответствующего потребностям туристов, а также разработку и внедрение на рынок новых туристских услуг:

- А) Ценовая стратегия;
- Б) Коммуникационная стратегия;
- В) Продуктовая стратегия;
- Г) Сбытовая стратегия.

2. Назовите систему в маркетинге, которая обеспечивает получение, систематизацию, оценку и использование сведений, характеризующих состояние внешней и внутренней среды туристского предприятия\_\_\_\_\_.

3. Инструктаж, в рамках которого формируются цели и задачи маркетингового исследования\_\_\_\_\_.

4. Установите соответствие между стратегией ценообразования и ее характеристикой

1. Стратегия скользящей падающей цены	А) Используется принцип контраста. На примерно одинаковые туристские продукты устанавливаются разные цены для улучшения восприятия более дорогих услуг
2. Стратегия престижных цен	Б) Цена напрямую зависит от кривой спроса. Для стимулирования спроса и ограждения от конкуренции необходимо разрабатывать новые модели продуктов
3. Стратегия ценовых манипуляций	В) Намеренно высокие цены, предназначенные для привлечения потребителей, которые обеспокоены качеством продукта, его уникальностью и статусом, чем ценой
4. Стратегия снятия сливок	Г) Первоначальная продажа нового туристского продукта по высоким ценам в отсутствии конкуренции

Запишите ответ:

1	2	3	4

5. Установите соответствие между видом вертикальной маркетинговой системой и ее характеристикой

1. Корпоративные ВМС	А) Система, где один из участников канала занимает главную позицию, движение продукта осуществляется благодаря размерам и мощи одного из участников
2. Управляемые ВМС	Б) Самая распространенная форма взаимоотношений. Устанавливается между туроператором и турагентом, при котором оба участника имеют ряд взаимных обязательств перед друг другом
3. Агентские ВМС	В) Система, в которой все последовательные этапы производства и сбыта находятся в единичном владении. Предполагает наличие широкой собственной сети продаж
4. Франчайзинг	Г) Соглашение, при котором агенту передаются определенные привилегии в виде торговой марки или имени товара-производителя

Запишите ответ:

1	2	3	4

6. Рассматривая этапы проведения маркетингового исследования, установите последовательность.

- А) Анализ информации.
- Б) Определение целей и задач.
- В) Представление результатов исследования.
- Г) Отбор источников информации.
- Д) Сбор информации.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5

7. Выберите правильный ответ. К теории управления можно отнести:

- А) Научная дисциплина, изучающая принципы и методы достижения сложных целей.
- Б) Методология научного анализа объекта в соотношении «система-среда».
- В) Исследовательская установка, определяющая последовательность и отбор свойств и признаков объекта.
- Г) Исследовательский прием, который подразумевает определенный набор локальных операций.

8. Вставьте пропущенное слово. Одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически подчинены финансовому контролю и руководству главенствующей в объединении группе предприятий \_\_\_\_\_.

9. Как называется вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации \_\_\_\_\_.

10. Договор на использование бренда и предоставление услуг под этим брендом в других странах или регионах страны, называется \_\_\_\_\_.

11. Установите соответствие между иерархиями управления и их характеристиками.

Уровни иерархии	Характеристика уровней
1) Технический уровень	А) Контроль работы руководителей низшего звена и передача информации руководителям высшего звена (начальники/ руководители отделов, деканы и т.д.)
2) Управленческий уровень	Б) Разработка и реализация стратегии организации, принятие важных решений (президент компании, министр, ректор)
3) Институциональный уровень	В) Контроль за выполнением производственных заданий, за использованием ресурсов: сырья, оборудования, кадров (начальники участков, мастера, и т.д.)

Запишите ответ:

1	2	3

12. Определите соответствие между классификациями гостиниц по вместимости.

1) Мини-отели	А) До 150 номеров.
2) Малые	Б) От 100 до 300 номеров.
3) Средние	В) От 300 до 600 номеров.
4) Большие	Г) 5-15 номеров.
5) Сверхбольшие	Д) Более 600 номеров.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5.

13. Установите последовательность основных этапов обслуживания потребителей гостиничных услуг:

- А) Полный расчет клиента за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги.
- Б) Обслуживание гостей во время проживания в отеле.
- В) Первое общение потенциального клиента с персоналом отеля.
- Г) Встреча гостей на вокзале, аэропорту, трансфер в отель, регистрация и размещение клиента в отеле.

Запишите ответ:

1	2	3	4

14. Выберите правильный ответ. Термин «гарантированное бронирование гостиничных услуг» означает –

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

15. Выберите правильный ответ. основополагающим нормативным актом РФ в сфере туризма является:

- А) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- Б) ФЗ «О защите прав потребителя»
- В) Гражданский кодекс РФ;
- Г) Таможенный кодекс;

16. Письменный отказ туриста или туроператора/турагента/гостиницы от исполнения обязательств по договору называется \_\_\_\_\_.

17. Официально объявленная цена за номер в гостинице без учета возможных скидок – \_\_\_\_\_.

18. Предприятия и организации участвующие в комплексном обслуживании туристов во время прохождения тура называются \_\_\_\_\_.

19. Установите соответствия между формами сотрудничества отелей с туроператорами и их характеристиками

1) Аренда отеля	А) Приобретение туроператором права пользования гостиничными номерами от своего имени и согласно собственной политике ценообразования.
2) Мягкий блок мест	Б) Приобретение по предварительной оплате. Даёт возможность отказа за определенное время до планируемого заезда.
3) Разовая заявка	В) Резервирование номера оператором по предварительной оплате происходит по желанию конкретного клиента.
4) Жёсткий блок мест	Г) Подразумевает полную материальную ответственность туроператора за продажу заявленного и предварительно оплаченного блока в течение всего срока блокирования.

Запишите ответ:

1	2	3	4



20. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

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

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

Запишите ответ:

1	2	3	4

22. Установите соответствие между процедурой и ее назначением

Процедура	Назначение
1) Талассотерапия	А) Лечение минеральными водами
2) СПА	Б) Лечение с использованием целебных морских отложений
3) Бальнеотерапия	В) Лечение морским климатом и купанием
4) Грязелечение	Г) Метод физиотерапии, связан с водой

Запишите ответ:

1	2	3	4

23. 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	5	6

24. Установите последовательность порядка обслуживания гостей

- А) Прием и размещение
- Б) Бронирование
- В) Регистрация по прибытии
- Г) Оплата номера и дополнительных услуг
- Д) Выписка гостя

Запишите ответ:

1	2	3	4	

## Практические задания I уровня

### «Перевод профессионального текста (сообщения)»

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)

Задание 1. *Translate the text into Russian in writing.*

Air travel is a fast way of travelling both for domestic and international journeys. Some airline companies operate scheduled flights, when take-off and landing are at major airports in major cities. Because departure and arrival times are regular and guaranteed tickets can be expensive. But there are cheap charter flights when a travel company buys all the seats on a plane and sells at a discounted price. Charter airlines and low-cost scheduled airlines often operate from more accessible local airports and fly direct to holiday resorts, particularly in peak season. You usually need to buy tickets in advance. There is a limit to how much luggage passengers can carry and it takes time to check-in for flights due to security checks.

Sea travel can be a clean alternative to air travel. Ferries operate from one mainland destination to another departing and arriving at major ports. You can often take your car on ferries and there are no limits on the luggage you can carry. Journeys are long compared to flights and they can be quite expensive, especially if you sleep in a cabin overnight. You can buy tickets directly from the ferry companies or through tour operators, usually in advance. You can also take a luxury cruise, but there are generally quite expensive, all-inclusive packages.

Rail travel also has a low environmental impact and is very flexible and convenient mode of transport because you can buy tickets in advance or just turn up at the station. Price varies a lot according a distance and destination. Luggage allowance is limited on trains, but on long distance trips you can book a bed to sleep in, called a berth.

Задание 2. *Answer the questions:*

1. What way of travelling is fast?
2. What is the difference between scheduled and charter flights?
3. Are there any limits on the carry-on luggage for a sea travel?
4. Where can you get tickets to travel by sea?

What are the main advantages of rail travel?

## ПРИМЕР

для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис/ 43.02.14 гостиничное дело  
(английский язык)

### «Перевод профессионального текста (сообщения)»

Задание 1. *Translate the text into Russian in writing.*

#### **Not Always Hospitable**

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.

#### **Teamwork**

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.

#### **Benefits**

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.

#### **General Management**

The hotel manager is the head of the hotel. He may have the name of the general 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.

#### **People**

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!

Задание 2. *Answer the questions:*

1. What five jobs or areas of work are mentioned in the text?
2. Why is the hospitality industry not always hospitable?
3. In what ways is the hospitality industry different from other industries?
4. What benefits can the hotel employees get?
5. What does the hotel manager have to do?

**ПРИМЕР**  
**для специальности 43.02.10 Туризм (немецкий язык)**

Задание 1. Переведите текст с немецкого языка на русский.

**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 2. 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»?

## ПРИМЕР

для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис/ 43.02.14 Гостиничное дело  
(немецкий язык)

Задание 1. Переведите текст с немецкого языка на русский.

### 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 2. 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?

## 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.** Определите службы и должности с учётом текущей и перспективной деятельности персонала описанного туристского/ гостиничного предприятия.

Предложите перечень базовых позиций должностных инструкций менеджера внутреннего туризма для туристского предприятия/ портье для гостиничного предприятия в рамках его обязанностей.

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

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 (предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия).
- Составьте базовые позиции должностных инструкций менеджера внутреннего туризма / портье в рамках его обязанностей.
- разработайте организационную структуру туристской фирмы/филиала гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.

### Характеристика предприятий

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Турфирма находится в Ростове–на–Дону, в деловой части города. Имеет один офис.</p> <p>Туристское предприятие представляет собой туроператорскую компанию, специализирующуюся на организации внутреннего туризма разной целевой направленности. Также сотрудничает с автобусными предприятиями города.</p> <p>Общий объем реализации – до 25 программ в месяц в высокий сезон, до 8 – в низкий сезон. Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентства.</p> <p>Примерами программ реализуемых туров: Автобусный тур в Адыгею, 4-6 дней; Автобусный тур в Домбай; Железнодорожные туры Москва, Санкт–Петербург, Карелия;</p> <p>Индивидуальные туры за рубеж: Кипр, Турция, Испания и другие. (По выездным турам осуществляет деятельность как турагентство).</p> <p>Для расширения деятельности туроператор планирует открыть ещё один офис в Ростове-на-Дону и организовать приём туристов на Дону.</p>	<p>Гостиничное предприятие представляет собой крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на эконом-туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службу приема и размещения, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы.</p> <p>Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию в своем ресторане (полный пансион).</p>

**Пример ответа**  
**на практические конкурсные задания I уровня**  
**«Задание по организации работы коллектива»**  
**специальность 43.02.10 Туризм**

**Задача 1.** Определите службы и должности персонала описанного туристского/ филиала гостиничного предприятия. Предложите перечень базовых позиций должностных инструкций менеджера внутреннего туризма/ портье в рамках его обязанностей для туристского/ филиала гостиничного предприятия.

СЛУЖБЫ/ОТДЕЛЫ туристского предприятия:

1. Одел маркетинга и рекламы.
2. Финансовый отдел.
3. Отдел внутреннего туризма.
4. Отдел по приему туристов на Дону.
5. Отдел международного туризма.

ДОЛЖНОСТИ:

1. Директор.
2. Заместитель директора.
3. Заведующий отделом маркетинга и рекламы – маркетолог.
4. Главный бухгалтер.
5. Кассир.
6. Заведующий отделом внутреннего туризма.
7. Специалист по бронированию услуг.
8. Заведующий отделом по приему туристов на Дону.
9. Менеджеры.
10. Специалист по рекламе.
11. Специалист по работе с общественностью.
12. Заведующий отделом международного туризма.
13. Экскурсоводы.
14. Экскурсовод-переводчик.
15. Курьер.
16. Уборщица.

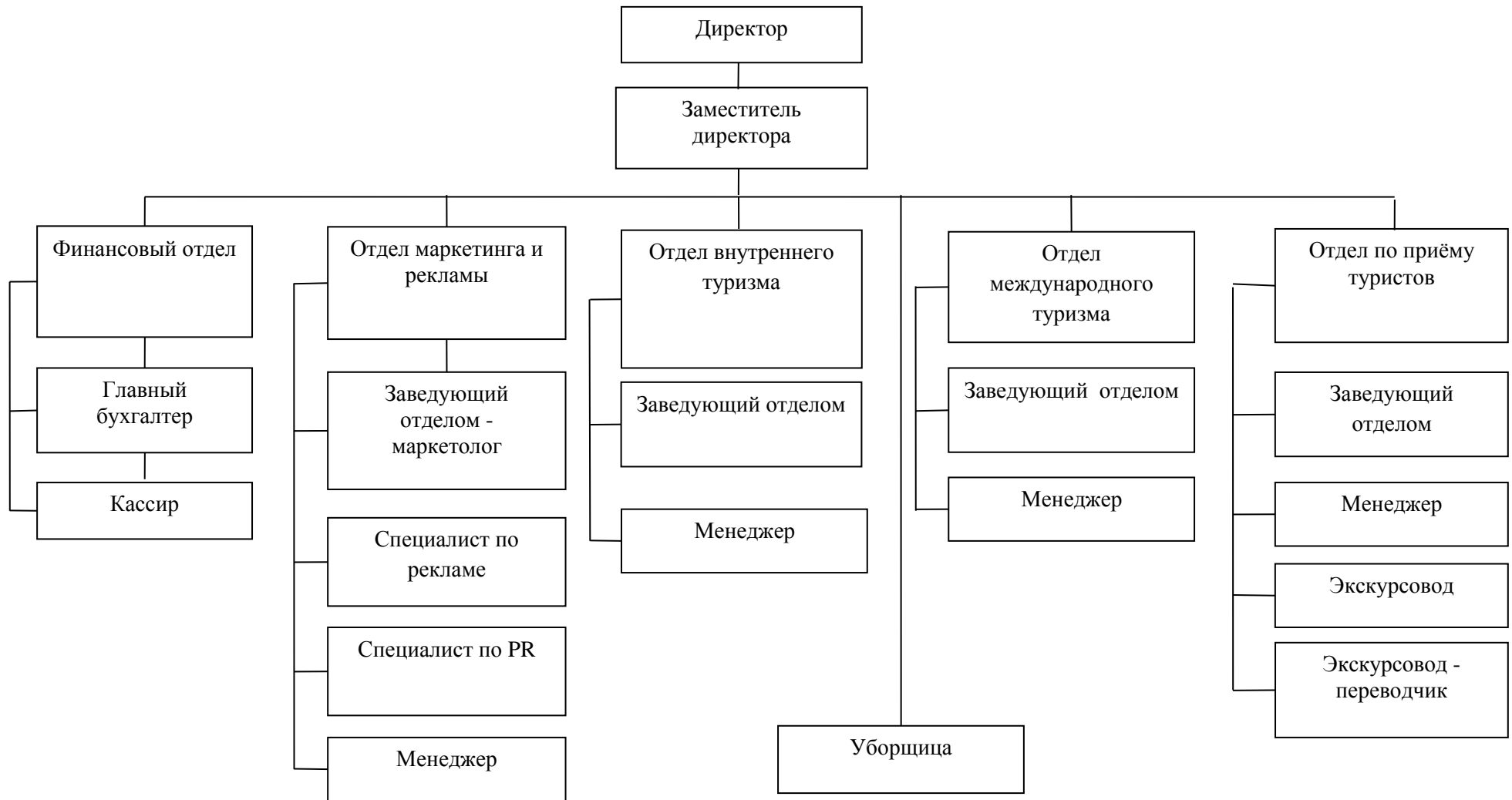


## БАЗОВЫЕ ПОЗИЦИИ ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ МЕНЕДЖЕРА ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА В РАМКАХ ЕГО ОБЯЗАННОСТЕЙ

Менеджер внутреннего туризма выполняет следующие должностные обязанности:

1. Собирает, изучает и анализирует требования клиентов к туристическим услугам.
2. Осуществляет поиск наиболее выгодных по стоимости, срокам и качеству предоставляемых услуг туроператоров, оказывающих услуги по размещению и экскурсионному обслуживанию туристов.
3. Устанавливает контакты с отелями и организациями, оказывающими экскурсионные и транспортные услуги по перевозке пассажиров; согласовывает с ними основные условия договоров на предоставление услуг и обеспечивать их заключение.
4. Обеспечивает клиента необходимой устной и письменной информацией и консультирует клиентов: о памятниках истории и культуры; о транспортном, экскурсионном обслуживании; о размещении и питании туристов; о маршруте путешествия и программе пребывания; о дате и времени начала и окончания путешествия; о порядке встречи, проводов и сопровождения туристов; о мерах, обеспечивающих безопасность во время путешествия.
5. Формирует списки туристов и составляет графики заездов в отели.
6. Получает информацию о месте и времени прибытия туристов, организовывает своевременный отъезд и приезд туристической группы.
7. Проводит инструктаж туристов по соблюдению мер безопасности при осмотре достопримечательностей, а также о правилах поведения на транспортных средствах и о правилах оказания первой медицинской помощи.
8. Ведет статистику организованных туров и готовит отчетность.
9. Незамедлительно информирует руководителя организации и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время происшествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах.

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



**Пример ответа**  
**на практические конкурсные задания I уровня**  
**«Задание по организации работы коллектива»**  
**специальность 43.02.11 Гостиничный сервис/43.02.14 Гостиничное дело**

**Задача 1.** Определите службы и должности персонала описанного туристского/ филиала гостиничного предприятия. Предложите перечень базовых позиций должностных инструкций менеджера внутреннего туризма/ портье в рамках его обязанностей и ответственности для туристского/ гостиничного предприятия.

СЛУЖБЫ ФИЛИАЛА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1. Служба приёма и размещения.
2. Служба питания.
3. Административно-хозяйственная служба.

ДОЛЖНОСТИ СОТРУДНИКОВ ФИЛИАЛА ГОСТИНИЧНОГО

ПРЕДПРИЯТИЯ

1. Руководитель филиала
2. Руководитель службы приёма и размещения
3. Руководитель службы питания
4. Руководитель административно-хозяйственной службы
5. Старший администратор (начальник смены)
6. Портье
7. Подносчик багажа
8. Кассир службы
9. Ночной аудитор
10. Шеф-повар
11. Повар
12. Кухонные работники
13. Администратор зала ресторана
14. Официанты
15. Старшие горничные
16. Горничные
17. Уборщики

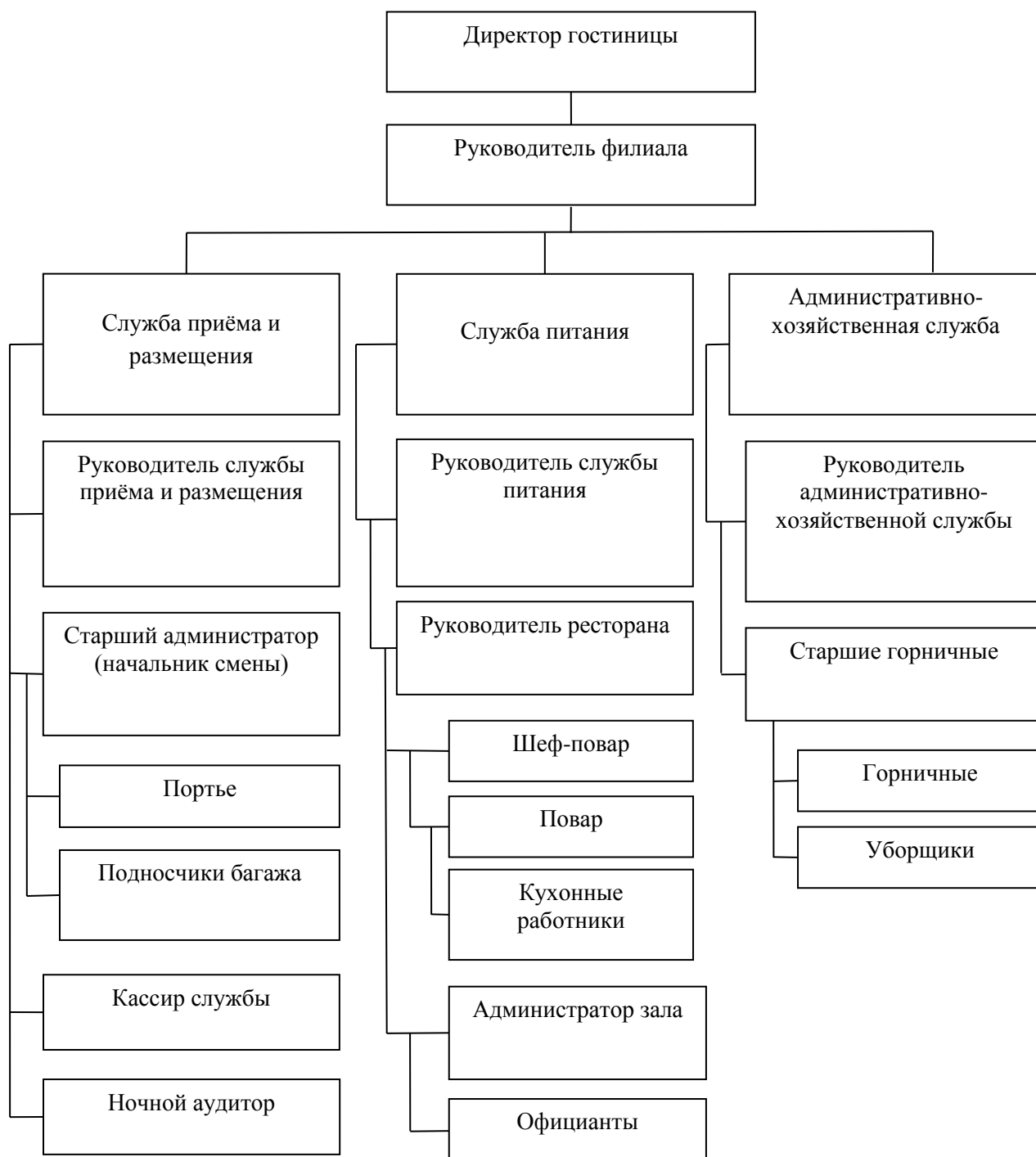
## БАЗОВЫЕ ПОЗИЦИИ ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ ПОРТЬЕ В РАМКАХ ЕГО ОБЯЗАННОСТЕЙ

Портье исполняет следующие обязанности:

1. Встречает и приветствует гостей.
2. Осуществляет регистрацию и размещение гостей.
3. Вводит данные о размещении гостя в систему управления гостиницей.
4. Контактирует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы.
5. Осуществляет работу по выдаче ключей от номеров.
6. Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.
7. Осуществляет контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организует хранение ценностей гостей.
8. Осуществляет подключение междугородной и международной связи в номер и организует оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей.
9. Отслеживает баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы.
10. Рассматривает жалобы гостей и принимает меры по их устранению.
11. Производит расчет с гостями при их отъезде.
12. Организует отъезд и проводы гостей.
13. Оказывает первую помощь в экстремальной ситуации.
14. Получает почту и сообщения.
15. Принимает и вручает корреспонденцию гостям.
16. Информировывает гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах.
17. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства.

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

## ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ФИЛИАЛА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ



## Практические задания II уровня

### Инвариантная часть

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

*Гость курортного отеля подошел к стойке Службы приема и размещения гостей для того, чтобы получить счет для окончательного расчета за полученные услуги Администратор проверяет профиль гостя (карту гостя).*

**А:** Одну минуту. Вы должны доплатить за посещение СПА-зоны.

**Г:** При заселении мне сказали, что я могу пользоваться сауной и бассейном бесплатно!

**А:** Да, в нашем отеле есть бесплатные часы посещения, с 9:00 до 14:00, а Вы приходили вечером!

**Г:** Но при заселении мне не озвучили о бесплатном времени пребывания, и девушка на входе в СПА-зону ни разу не предупредила меня, что это платно!

**А:** У Вас в номере есть информационная папка, в которой есть вся информация об услугах отеля. Могли бы и сами почитать. Знаете сколько у нас, таких как Вы гостей! Сегодня вон целая футбольная команда «Зенит» приехала!

**Г:** Мне неважно, сколько у Вас гостей, я очень много путешествую и впервые сталкиваюсь в отеле с таким хамством и безразличием ...

**А (перебивая гостя):** Ну, уж извините, и в следующий раз будьте повнимательнее!

**Г:** Как Вы со мной разговариваете?! Позовите главного администратора!

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

**А:** Из СПА-зоны получены счета, которые Вы подписывали при выходе, так что заплатить все же придется. А администратор не скажет вам ничего нового!

**Г:** Но меня же не предупредили! Мне просто молча подавали счета на подпись! Это Ваша ошибка. Я платить не буду!

**А:** Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать охрану. Приличный с виду человек, а такой безграмотный и непорядочный. Всегда нужно читать, что подписываете!

**Г:** Ладно, я заплачу, так как просто не хочу тратить свои нервы на Вас! Но по приезду домой я оставлю отзыв на сайте о Ваших методах работы.

**А:** Это Ваше право. С Вас 3000 рублей. До свидания.

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

Инструкция:

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

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

Укажите форму проведения мероприятия.

Оформите ответ в 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.

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

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

**Практические задания II уровня**  
**Вариативная часть**  
**(специальность 43.02.11 Гостиничный сервис/43.02.14 Гостиничное дело)**

**Задание 1. Прием и размещение гостя в гостинице**

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

**Задача 1.** К стойке регистрации гостиницы «Сократ» (г. Ростов-на-Дону) подходит гость с просьбой заселить его. Он впервые в данной гостинице. У гостя было предварительное бронирование одного одноместного номера категории «Стандарт» с 10.04. по 12. 04.2020г. (завтрак включен в стоимость проживания). Номер свободен и чистый.

**Инструкция**

1. Ознакомиться с рабочим местом администратора гостиницы, документами для приема и регистрации гостя – 1 мин.
2. Продумать схему ведения разговора администратора с гостем при приеме и регистрации – 2 минуты.

**Условие выполнения задания:** на выполнение задания отводится 7 минут.

**Задание 2. «Разработка плана выполнения требований бизнес-гостя»**

**Задача 2.** Организуйте обслуживание группы бизнес-туристов в гостиничном предприятии г. Ростова-на-Дону, с учётом потребностей бизнес-туриста, как основной целевой группы гостиницы.

**Инструкция**

Обратите внимание на комплексное обслуживание, учитывая:

- оптимальные условия бронирования и оплаты услуг;
- правильно подобранную категорию номера (характеристика предложенной категории);
- организацию предоставления услуг питания (анализ вариантов);
- возможности конференц-зала;
- материально-техническая составляющая проведения деловых мероприятий;

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
3. Оборудование конференц-зала на 15 человек:
  - флипчарт, маркеры;
  - кондиционер;
  - стулья с пюпитрами;



- аудиосистема;
  - мультимедийный проектор;
  - экран;
  - ноутбук для каждого участника;
4. Вода «Горная вершина» 0,5 с газом / без газа каждому участнику конференции
5. Устный последовательный перевод мероприятия для иностранных участников.

**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/ 43.02.14 Гостиничное дело**

**«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» <a href="http://буржуа-кейтеринг.рф/uslugi/kofe-brejk/">http://буржуа-кейтеринг.рф/uslugi/kofe-brejk/</a>	Менеджер конгрессной службы, менеджер службы питания
Телевизор с плазменным или ЖК-экраном	Есть в комплектации номера <a href="http://www.rostovhotel.ru/zabronirovat_nomer/standart_better/">http://www.rostovhotel.ru/zabronirovat_nomer/standart_better/</a>	
Wi-Fi не менее 200 Мбит/с.	Есть в комплектации номера <a href="http://www.rostovhotel.ru/zabronirovat_nomer/standart_better/">http://www.rostovhotel.ru/zabronirovat_nomer/standart_better/</a>	

**Вариативная часть**  
**(специальность 43.02.10 Туризм)**

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

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

Инструкция:

1. Ознакомиться с шаблоном заявки на бронирование и программой обслуживания в течение 2 минут. Продумать схему ведения телефонного разговора по бронированию тура - 3 минуты.

2. Ответить на телефонный звонок согласно правилам делового этикета и провести бронирование турпродукта, с заполнением служебной формы, основываясь на программу тура и пожелания туриста.

**Пример задания**

В турфирму «Кругозор» звонит турист из Калмыкии с просьбой забронировать для его семьи тематический тур по казачьим станицам Дона с целью ознакомления с традициями и обычаями донских казаков. Заезд на собственном транспорте.

**Шаблон заявки на бронирование тура**

Информация о туристах

№	Фамилия, Имя, Отчество	Контактная информация
1		Моб. тел.
2		Моб. Тел.

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 на 4 чел.: \_\_\_\_\_ рублей**

## Программа тура «Сокровища Донского края» 4 дня/3 ночи

<b>1 день</b>	<b>Встреча в холле отеля. Заселение в номер заявленной категории.</b> <b>Обед в кафе города.</b> Обзорная экскурсия по г. Ростову-на-Дону. <b>Ужин (за дополнительную плату).</b> Свободное время.
<b>2 день</b>	<b>Завтрак в ресторане гостиницы.</b> Автобусная экскурсия в станицу Старочеркасскую, бывшую столицу вольного донского казачества (середина XVII-XVIII века). Посещение жемчужины Донского края - Воскресенского войскового собора с уникальным пятирусным ажурным иконостасом – выдающимся образцом резьбы по дереву; единственной на юге России шатровой колокольни XVIII века и усадьбы атаманов Ефремовых, где состоится обряд посвящения в казаки и выступление казачьего фольклорного ансамбля. Подъём на колокольню (за дополнительную плату). <b>Обед.</b> Посещение сувенирных лавок. Отдых на берегу реки Дон в районе станицы Старочеркасской. По пути в Ростов посещение Монастырского урочища. Возвращение в Ростов. Свободное время. <b>Ужин (за дополнительную плату).</b>
<b>3 день</b>	<b>Завтрак в ресторане гостиницы.</b> Экскурсия в г. Азов. Азов - город казачьей славы, которому 950 лет. Через него проходил «Великий шелковый путь». Он знаменит осадными сидениями донских казаков и азовскими походами Петра I. <b>Обед.</b> Участие в старинном обряде казачьей свадьбы (по субботам или воскресеньям). Посещение Азовского Историко-археологического и палеонтологического музея-заповедника, коллекция которого насчитывает более 240 тыс. экспонатов, среди которых уникальный скелет трогонтериевого слона. Пешеходная экскурсия по центральной, исторической части г. Азова. Отъезд в г. Ростов-на-Дону. <b>Свободное время.</b> Организация катания на прогулочном катере по реке Дон. Посещение Левобережного парка. <b>Ужин (за дополнительную плату).</b>
<b>4 день</b>	<b>Завтрак.</b> Прибытие в Танаис. Экскурсия по комплексу, посещение музея Археологии. Экскурсия по раскопкам древнего города. Уроки древних ремёсел (а дополнительную плату). <b>Обед.</b> Прощание с туристами. Возвращение в Калмыкию.

РАЗМЕЩЕНИЕ	ПЕРИОД	DBL	DBL С видом на реку
<b>Отель «Дон Кихот»</b>	12.05.19- 15.05.19	6684	14400
Питание		Включено в стоимость номера–завтрак	Включено в стоимость номера–завтрак и ужин
<b>Отель «Континенталь»</b>	12.05-15.05.19	DBL Standart	Полулюкс С видом на парк
Питание		6000 Включено в стоимость номера–завтрак	12720 Включено в стоимость номера–завтрак

Стоимость экскурсионного обслуживания на маршруте 15 000 рублей.

### **В стоимость тура включено:**

Размещение в гостинице, тип номера в соответствии с заявкой туриста

Питание: 3 завтрака и 3 ужина в ресторане гостиницы, 4 обеда в ресторанах города туристы оплачивают самостоятельно.

Экскурсионная программа на транспорте заказчика в объеме согласно программе тура.

### **Дополнительные услуги:**

Катание на теплоходе: стоимость билетов–400 рублей.

Подъём на колокольню в ст. Старочеркасской: входные билеты–взрослый: 250 рублей, детский: 100 рублей.

Уроки древних ремёсел в Танаисе: взрослый: 200 рублей, дети: 150 рублей.

## Задание 1. «Подбор досуговых мероприятий для организации свободного времени группы туристов»

Подберите досуговые мероприятия для организации свободного времени 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-школьников в составе 25 человек отправилась в экскурсионный тур в город Пятигорск, экскурсионная программа «Кавказская мозаика».

Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, подберите досуговые мероприятия для предложенной туристкой программы. Распределите время и форму обслуживания.

Аргументируйте выбранные вами досуговые мероприятия, используя информацию, найденную в информационно-коммуникационной сети. Распределите досуговую программу в логическом порядке. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источники.

Ниже представлена программа на 3 дня пребывания туристов в городе Пятигорске. Расположите досуговую программу в верном хронологическом порядке

### Программа обслуживания

<b>1-й день</b>	
07:30	Приезд в г. Пятигорск.
08:00	Размещение в гостинице.
09:00-13:00	Экскурсия по г. Пятигорску с посещением лермонтовских мест.
13:00-13:25	Обед в кафе города.
13:30-14:30	Экскурсия в Кисловодск.
14:00-17:00	Прогулка по курортному парку, осмотр архитектурных памятников, в том числе дегустация минеральной воды.
17:00-18.00	Возвращение в Пятигорск.
18:00-19:00	Свободное время.
19:00-20:00	Ужин.
<b>2-й день</b>	
09:00- 09:45	Завтрак в отеле.
10:00-14:00	Экскурсия «В окрестностях Кисловодска: гора «Кольцо», «Медовые водопады».
14:00-15:00	Посещение Чайного домика
15:00-16:00	Отправление в Пятигорск
17:00	Возвращение в Пятигорск.
17:00-18:00	Ужин в столовой отеля. Свободное время
<b>3-й день</b>	
07:30-09:00	Завтрак в отеле
09:00- 09:30	Сбор группы, посадка в автобус.
10:00-14:00	Экскурсия в одно из самых таинственных мест на Земле – Голубое озеро (отправление от входа в парк «Цветник»).
14:15-16:00	Обед в национальном кафе на территории Голубых озер
16:10-16:40	Посещение Аушигерского термального источника с уникальным составом воды.
19:00-20:00	Возвращение в Пятигорск. Ужин в столовой отеля. Свободное время

**Пример эталона ответа  
на практическое конкурсное задание вариативной части II уровня  
«Подбор досуговых мероприятий для организации свободного времени  
группы туристов»**

**ДОСУГОВЫЕ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУППЫ  
ТУРИСТОВ-ШКОЛЬНИКОВ**

**1 день. 18:00-19:00 Досуговое мероприятие** - конная прогулка по Пятигорску.

**Форма:** активный отдых

**Аргументация:** Базовый маршрут, который подойдет как для новичков, так и для уверенных наездников. Конные прогулки заинтересуют любую целевую аудиторию. КМВ – проверенная территория для осуществления конных маршрутов. В составе групп работаю опытные экскурсоводы.

[konnie-progulki.html](http://konnie-progulki.html) - Территория отдыха и развлечений Усадьба «Родники» г. Пятигорск

**2 день. 17:00-18:00 Досуговое мероприятия.** Посещение этнографического комплекса «Казачье подворье»

**Форма - Интерактивная программа.**

**Аргументация:** Экскурсия в Казачье подворье, что в станице Боргустанской недалеко от Ессентуков, будет интересна абсолютно всем – как любителям старины и истории, жаждущим новых знаний, так и желающим сытно покушать и отлично провести время. «Казачье подворье» – это целый этнографический комплекс, предлагающий посетителям увлекательные рассказы о жизни казаков, театрализованную программу и вкуснейшее угощение.

<http://kmvturizm.ru/> Экскурсии по Северному Кавказу и КМВ из Кисловодска)