

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

Задание «Тестирование»

Инвариантная часть

1. Выберите правильный ответ. Роль связующего звена между аппаратурой компьютера и пользователем выполняет:

- А) Операционная система
- Б) Служебная программа
- В) Прикладная программа
- Г) Утилита

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

3. Установите соответствия между видом адресации и адресом ячейки:

Вид адресации	адрес ячейки
1) Относительный столбец, относительная строка	А) В\$6
2) Абсолютный столбец, относительная строка	Б) В6
3) Относительный столбец, абсолютная строка	В) \$В\$6
4) Абсолютный столбец, абсолютная строка	Г) \$В6

Запишите ответ:

1	2	3	4

4. Расположите в верном порядке последовательность выполнения основные этапы разработки базы данных (БД):

- А) Определение нужных копий БД;
- Б) Определение полей с уникальными значениями в каждой записи;
- В) Определение таблиц, к которым относятся поля;
- Г) Определение связей между таблицами;
- Д) Определение цели создания БД;
- Е) Определение таблиц, которые должна содержать БД;
- Ж) Ввод данных и создание других объектов БД;
- З) Усовершенствование структуры БД.

5. Выберите правильный ответ. Укажите наиболее полный перечень основных устройств персонального компьютера:

- А) Микропроцессор, сопроцессор, монитор;
- Б) Центральный процессор, оперативная память, устройство ввода-вывода;
- В) Монитор, винчестер, принтер;
- Г) АЛУ, УУ, сопроцессор;

6. Вставить пропущенное словосочетание

_____ – это аппарат, который сканирует купюры и сравнивает полученную информацию с запрограммированным стандартом.

7. Установите соответствие между офисным оборудованием и его характеристиками

Вид офисного оборудования	Характеристика
1) Многофункциональное устройство	А) Аппарат для передачи и приёма звука (в основном – человеческой речи) на расстоянии.
2) Телефон	Б) Запоминающее устройство (устройство хранения информации) произвольного доступа, основанное на принципе магнитной записи.
3) Жесткий диск	В) Устройство, сочетающее в себе функции принтера, сканера, факсимильного устройства, копировального модуля.
4) Факс	Г) Устройство для передачи неподвижных изображений по телефонной линии.

Запишите ответ:

1	2	3	4

8. Расположите в верном порядке последовательность действий сотрудника предприятия при отправке факса

- А) Набрать номер своего адресата
- Б) Подготовить документ
- В) Попросить принять факс
- Г) Вставить документ, подготовленный к отправке, в факс
- Д) Нажать на кнопку «старт/факс»
- Е) Нажать кнопку «связь»

9. Выберите правильный ответ. Укажите систему классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, считающуюся наиболее распространенной в мире:

- А) Система звезд, применяемая во Франции;
- Б) Система букв, используемая в Греции;
- В) Система «корон», характерная для Великобритании;
- Г) Система разрядов, характерная для Испании, Италии;
- Д) Система баллов.

10. Вставьте пропущенное слово в определение.

В соответствии с ГОСТ Р 51185-2014 и ГОСТ Р 50646-2012 результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг. – это _____

11. Установите соответствие между категорией номера и его характеристикой

Категория номера	Характеристика
1) Сьюит	А) Однокомнатный номер площадью не менее 25 м ² , с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой или кабинета
2) Апартамент	Б) Номер площадью не менее 75 м ² , состоящий из трех и более жилых комнат с нестандартной широкой двуспальной кроватью
3) Студия	В) Номер в средстве размещения площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более жилых комнат, имеющий кухонное оборудование

Запишите ответ:

1	2	3

12. Расположите в верном порядке последовательность действий по переводу звонка

- А) Попросить звонящего подождать для уточнения информации;
- Б) Нажать клавишу «Hold»;
- В) Набрать внутренний номер сотрудника;
- Г) Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов;
- Д) Переключиться на звонящего;
- Е) В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен;

13. Выберите правильный ответ. Экологический кризис – это

- А) Нарушение взаимоотношений человека с природой;
- Б) Нарушение устойчивости глобальной экосистемы;
- В) Нарушение правил рационального природопользования;
- Г) Нарушение взаимоотношений экосистем.

14. Вставьте пропущенное слово. Как называют вещества, которые при контакте с организмом человека, в случае нарушения требований безопасности, может привести к профессиональным заболеваниям и отклонений в состоянии здоровья: _____

15. 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) 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

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

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

17. Выберите правильный ответ. Виды трудового договора по срокам действия:

- А) Срочный, бессрочный, на время определенной работы.
- Б) Срочный, бессрочный.
- В) Краткосрочный, среднесрочный, на время определенной работы.
- Г) Краткосрочный, сезонный, долгосрочный.

18. Вставьте пропущенное слово. Обязательный взнос, который должен уплачивать каждый гражданин РФ, в собственности которого находится облагаемое таким платежом имущество – _____ налог

19. Установите соответствие между признаком юридического лица и его содержанием

Признак	Содержание
1) Организационное единство	А) Юридическое лицо должно иметь собственное наименование, отличное от наименований других субъектов права и необходимое для его идентификации в гражданском обороте.
2) Имущественная обособленность	Б) Существование в юридическом лице определенной иерархии, соподчинения органов управления, четкая регламентация отношений между его участниками (они закреплены в учредительных документах лица).
3) Самостоятельная имущественная ответственность	В) Имущество юридического лица обособлено от имущества его членов, учредителей и других юридических лиц.
4) Наименование	Г) Юридическое лицо самостоятельно отвечает по своим обязательствам своим имуществом.

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. Назовите главные методы продвижения услуги/продукта:

- А) Коммуникации, стимулирование спроса.
- Б) Характеристика услуги/продукта, формирование имиджа.
- В) Реклама, поддержка продаж, общественные связи.
- Г) Ценовая политика, поддержка репутации.

2. Выберите правильный ответ. С какой целью большинство предприятий гостеприимства используют рекламу?

- А) Для привлечения внимания.
- Б) Для увеличения объемов продаж.
- В) Для поддержания репутации.
- Г) Для передачи информации потребителям.

3. Выберите правильный ответ. Что представляет собой сегментирование рынка услуг

- А) Выделение однородных потребностей среди потребителей услуг.
- Б) Определение потребностей, существующих на рынке услуг и их группировку по однородным признакам.
- В) Изучение покупателей рекламируемых услуг.
- Г) Все ответы верны.

4. Выберите правильный ответ. Программа лояльности предполагает:

- А) Стимулирование клиента быть пожизненно с организацией.
- Б) Систематические скидки.
- В) Систематическое вознаграждение клиентов.
- Г) Ответная реакция на хорошую рекламу.

5. Передача на возмездной основе права собственности на товары и возмездное оказание услуг одним лицом другому лицу – _____ товаров и услуг.

6. Система поощрения покупок, при которой организована зона продажи товаров без пошлин, налогов и иных обязательных сборов, находящаяся в транзитных зонах международных аэропортов, вокзалов и пунктов пересечения государственной границы – _____

7. Соотнесите формы стимулирования продаж услуг с их характеристиками

Форма стимулирования продаж	Характеристики
1) Ценовое стимулирование	А) Приёмы, направленные на появление стабильной заинтересованности у торговых агентов и продавцов в коммерчески успешном результате.
2) Стимулирование натурой.	Б) Представляет собой временное снижение уровня цен до такого предела, чтобы объём продаж резко возрос, но предприятие не понесло серьёзных убытков из-за уменьшения стоимости товаров.
3) Активное предложение.	В) Потребитель получает вознаграждение за совершённую покупку (призы, купоны, пробники).
4) Стимулирование посредников.	Г) Включает в себя все методы, подразумевающие участие азартно настроенных людей (конкурсы, розыгрыши).

Запишите ответ:

1	2	3	4

8. Соотнесите классификационные признаки с видами рекламы в индустрии гостеприимства

Классификационный признак	Виды рекламы
1) Объект рекламирования	А) Информативная, Убеждающая, Напоминающая
2) Направленность	Б) Фирменная (реклама отдельных фирм), Корпоративная (совместная реклама нескольких субъектов рынка)
3) Характер и особенности рекламного обращения	В) Товарная, Престижная
4) Источник финансирования	Г) Реклама возможностей, Реклама потребностей

Запишите ответ:

1	2	3	4

9. Соотнесите типы потребителей услуг/продуктов с их особенностями

1) «Экономные» покупатели	А) Важны вид туристского продукта и качество услуг туризма, в то время как цена тура или услуги не является решающим фактором.
2) «Персонифицированные» покупатели	Б) Важно качество услуг туризма, а цена на них не играет роли.
3) «Этичные» покупатели	В) Отличает высокая чувствительность к цене, качеству и ассортименту услуг.
4) «Апатичные» покупатели	Г) Склонные платить низкие цены за продукты с широким ассортиментом услуг.

Запишите ответ:

1	2	3	4

10. Расположите в верном порядке последовательность действий при расчете потребителя

- А) Объявляет покупателю общую стоимость покупок.
- Б) Называет сумму причитающейся покупателю сдачи и выдает ее вместе с чеком.
- В) Печатает чек на контрольно-кассовой машине.
- Г) После окончательного расчета кладет полученные от покупателя деньги в кассовый ящик.
- Д) Кассир, контролер - кассир четко называет сумму полученных денег и кладет их отдельно на виду у покупателя.

11. Выберите правильный ответ. Подтверждение бронирования необходимо производить на том же языке, на котором

- А) Разговаривает персонал гостиницы.
- Б) Является официальным языком страны приезда.
- В) Была составлена заявка на размещение.
- Г) Разговаривает гость.

12. Выберите правильный ответ. Что такое негарантированное бронирование?

- А) Гостиница гарантирует клиенту получение номера
- Б) Гостиница не гарантирует клиенту получение номера после установленного часа
- В) Бронирование не существующих номеров
- Г) Клиент не гарантирует оплатить за проживание в гостинице

13. Выберите правильный ответ. В ответ на запрос клиента в зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает клиенту:

- А) Анкету.
- Б) Заявку на бронирование.
- В) Договор.
- Г) Подтверждение бронирования.

14. Вставьте пропущенное слово. Платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых во время пребывания гостя в гостинице. Представляется в том случае, если гость оплачивает свое проживание через турфирму – _____.

15. Вставьте пропущенное слово. Предварительное закрепление за конкретным туристом номера на объекте размещения, либо места на транспортном средстве, на определённую дату или срок – _____.

16. Установите соответствие между видом заявки на бронирование и ее особенностью

Вид заявки на бронирование	Особенности
1) Заявка на бронирование по способу передачи	А) Заявка с оплатой по безналичному расчету
2) Заявка на бронирование по дате заезда	Б) Заявка, принятая через Интернет
3) Заявка на бронирование по форме оплаты	В) Перспективная заявка на текущий месяц
4) Заявка на бронирование по количеству человек	Г) Групповая заявка

Запишите ответ:

1	2	3	4

17. Установите соответствие между аббревиатурой типа номера и его расшифровкой

Тип номера	Расшифровка
1) SGL	А) Двухместный номер с двумя кроватями.
2) TWIN	Б) Четырехместный номер.
3) QDPL	В) Двухместный номер с одной большой кроватью.
4) DBL	Г) Одноместный номер.

Запишите ответ:

1	2	3	4

18 Установите соответствие между аббревиатурой вида питания и его расшифровкой

Вид питания	Расшифровка
1) ВВ	А) Завтрак.
2) СВ	Б) Континентальный / Европейский Завтрак
3) ЕВ	В) Английский Завтрак
4) АВ	Г) Американский Завтрак

Запишите ответ:

1	2	3	4

19. Расположите в верном порядке последовательность оформления заявки на бронирование на сайте гостиницы

- А) Клиент заходит на сайт системы Интернет-бронирования и знакомится с правилами бронирования.
- Б) Заполняет необходимые информационные поля, отправляет заказ прямо в гостиницу по e-mail.
- В) После получения соответствующих гарантий от клиента (предоплата, гарантийное письмо и т. д.) гостиница дает окончательное подтверждение о бронировании номера или места.
- Г) АСУ гостиницы автоматически обрабатывает заказ и отправляет предварительное подтверждение с условиями внесения предоплаты, а имя потенциального клиента заносится в лист ожидания.
- Д) Клиент выбирает свободный номер из предложенного списка категорий номеров
- Е) Информация о бронировании заносится в график загрузки с последующим автоматическим изменением статуса номерного фонда на Интернет-странице.

20. Расположите в верном порядке последовательность действий бронирования турфирмой гостиницы

- 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
- В) Уточнить тариф/питание
- Г) Получить аванс / полную оплату от потребителя
- Д) Проверить наличие свободных номеров на нужные даты

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. Перевод оформляется при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаётся на печать.

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

ПРИМЕР

для специальности 43.02.10 Туризм (английский язык)

Nowadays there are plenty of different ways to book a holiday. Because of advances of technology you can book over the Internet; by teletext, a system providing news and other information through the TV; over the phone or by going into a travel agency. However you choose to book, you should ensure you have everything you need before departing for your holiday. This might include: valid travel documents such as passports, identity cards or visas for entry into specific countries and maybe your driving license if you intend to drive your own or hire a car; travel tickets for planes, ships, trains or coaches and most airlines now expect you to check-in online before you fly and bring your printed boarding card with you to the airport. You should also consider purchasing some form of travel insurance to cover your costs in case your plane is delayed, cancelled, you lose any personal items or there is an emergency whilst you are on holiday. You can buy this independently or directly from your travel agent or travel provider.

If you are travelling abroad some banks like you to inform them, otherwise they may block your credit and debit cards when you try to use them overseas. However, it is always wise to take some currency or pre-paid debit card with you in case there are any problems.

Travel to certain countries requires immunization against diseases. These vary from country to country, as each has different risks to people health-wise, but you should check with your doctor around six weeks before going on your holiday to discuss possible vaccinations you may need for your destination.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. What ways of booking a holiday are there nowadays?
2. What documents do you need to depart for your holiday?
3. Why is it recommended to purchase a travel insurance before the departure?
4. Should you inform your bank about travelling abroad? Why?
5. When is it wise to get immunization against diseases?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

ПРИМЕР
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
(английский язык)

Hotel Staff

There are many specialist roles in a hotel staff. The front desk clerk, often known as receptionist, takes bookings, checks guests in and out of the hotel, bills them and provides general information. For this role you must be polite, organized and have good language skills.

The porter, also called a bellboy, or bellhop in the US, shows you to your room and carries your luggage for you. They may also move and set up equipment for meetings and conferences, take messages and run errands.

The hotel housekeeper manages the cleaning staff; supervises their work; draws up their rotas and deals with linen, toiletry and cleaning suppliers. They need to be organized, pay attention to detail and have good budgetary skills.

Hotel room attendants, more commonly known as chambermaids, make sure hotel rooms are clean, tidy and inviting for guests. They change bed linen and towels; make the beds; vacuum the floors; dust and polish furniture; clean bathrooms; replace toiletries and restock the minibar. This role is physically demanding and can often be seasonal or part-time.

The word concierge is French for caretaker, but in a hotel they help guests with problems; give them information and assist them with bookings, especially for transportation and sightseeing. A concierge should have good local knowledge and excellent communication skills.

Hotel managers oversee all aspects of running a hotel, from housekeeping and general maintenance to budget management and marketing. On a daily basis they manage staff; deal with customer complaints; organize building maintenance and liaise with all the different hotel departments. They need good business and management skills; must be organized and diplomatic; have excellent communication skills and hold hospitality management qualifications.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. What does the front desk clerk do in a hotel?
2. Which hotel position is responsible for moving and setting up meeting equipment?
3. What personal and professional qualities should the hotel housekeeper have?
4. What are the duties of a chambermaid?
5. What is the hotel manager responsible for?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский

«Задание по организации работы коллектива»

Задача 1. Предложите перечень должностных позиций и соответствующих должностных инструкций менеджера по продажам для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Инструкция:

- Внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия.
- Предложите планируемые службы (отделы) с учетом новых направлений деятельности для описанного туристского/гостиничного предприятия
- Предложите перечень должностей и их количество с учетом новых направлений деятельности для описанного туристского/гостиничного предприятия (предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия).
- Составьте должностную инструкцию менеджера по продажам.

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Турагентство ООО «Тур-Этно». Расположена по ул. Красноармейская, д. 208, 2 этаж, офис 302, г. Ростов-на-Дону. Является специализированным туристским предприятием – организует туры в Крым. Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентства.</p> <ul style="list-style-type: none"> – бронирование мест в гостиницах республики Крым; – предоставляет транспортные услуги, услуги гидов-переводчиков; – отдых и лечение в санаториях и пансионатах Крыма; – маршруты выходного дня на море; – услуги страхования. <p>Учитывая собственные возможности и уровень развития согласно жизненного цикла (стадия роста) коллектив ООО «Тур-Этно» готов разработать и внедрить новые направления туров по России:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию лечебно-оздоровительных туров на курорты КавМинВод, Черноморское побережье Краснодарского края; – отправку туристов на пляжный отдых за рубеж. 	<p>Гостиничное предприятие представляет собой крупный гостиничный комплекс на 250 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. Номерной фонд гостиницы составляет 55 двухкомнатных номеров категории Superior 100 стандартных DBL 50 стандартных SINGL 45 двухкомнатных номеров категории Family Есть ресторан, который работает в режиме с 7.30 до 10.00 – завтраки «buffet» для проживающих гостей; с 12.00 до 23.00 – заказы по меню, как для проживающих гостей, так и для гостей «с улицы». Есть возможность организовывать банкеты в общем зале (зал на 150 посадочных мест). Средняя годовая загрузка гостиницы – 50% Банкеты – от 1 до 3 в неделю В 2018 году гостинице планируется открытие тренажерного зала и бассейна</p>

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.

Практические задания II уровня

Инвариантная часть

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.

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.*)

Пример конфликтной ситуации

Двое молодых людей - гости из двухместного номера в день выезда один подошел к стойке Службы приема и размещения гостей для того, чтобы получить счёт для окончательного расчета за полученные услуги Администратор проверяет профайл гостя (карту гостя).

А: Одну минуту. Вы должны доплатить за пользование мини-баром.

Г: На каком основании? Мы же не пользовались его содержимым. Вы можете это проверить

А: Вы открывали мини-бар?

Г: Да, открывали, но ничего не брали. Просто посмотрели и всё.

А: Вы разве не знали, что в гостинице даже за то, что просто открыли дверцу мини-бара, необходимо оплатить услугу пользования, плюс оплата пользования содержимым?

Г: Нет, Мы этого не знали! Почему нас не проинструктировали при заселении?

А: Но Вы же грамотные люди и, если что-то Вам не понятно, могли бы спросить у дежурного по этажу?

Г: Так это Ваши обязанности!

А: У Вас в номере есть информационная папка, в которой прописаны эти правила. Могли бы почитать.

Г: Это моё право, а не обязанность знакомиться с информацией в номере.

А (перебивая гостей): Извините, но правила есть правила. В нашем отеле предусмотрено, что пользование мини-баром в любом проявлении 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! Мы платить не будем!

А: Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать охрану. Приличные с виду молодые люди, а такие непорядочные.

Г: Ладно, я заплачу, так как мы опаздываем на поезд, но по приезду домой направим в Ваш адрес жалобу.

А: Это Ваше право. С Вас 1250 рублей. До свидания.

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

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, представленный в задаче 1, 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 электронном виде в программе MS Word.

В планах предложенных мероприятиях должны быть указаны следующие пункты.

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

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

Вариативная часть

Специальность 43.02.10 «Туризм»

Задача 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 по городам Золотого кольца России.

Пример задания

В турфирму «Тревел-Тур» звонит турист из г. Ростова-на-Дону с просьбой подобрать для него и его жены маршрутный тур в город Москва в период с 18.07–22.07.18.

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 «Золотая Москва».

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		
3		

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 «Золотая Москва»; 5дней/4ночи

Даты заезда: 28.04–02.05; 18.07–22.07; 31.07–04.08; 13.08–17.08; 26.08–01.09.18 г.

1 день	<p>Встреча в аэропорту/ на вокзале. Автобусная обзорная экскурсия по городу. Вы проедете по улицам, бульварам и площадям Столицы, на Ваших глазах будет оживать история Москвы – столицы государства Российского. Вы побываете на Воробьевых горах, посетите мост Багратион, увидите Московский Университет, Поклонную гору – дань памяти защитникам отечества. Вас ожидает посещение главного православного Храма Москвы - Храма Христа Спасителя. Здесь тесно переплелись прошлое, настоящее и будущее России, ее Вера, Память и Надежда. Храм Христа Спасителя, задуманный как памятник Отечественной войне 1812 года, стал частью русской национальной истории, центром паломничества и символом духовного возрождения России.</p> <p>Экскурсионная прогулка по Парку Горького и парку искусств Музеон – излюбленное место для приятных прогулок в тени деревьев. Здесь история витает в воздухе вместе с ароматами цветов, великолепные клумбы тянутся вдаль, танцующие фонтаны возносят в закатное небо миллионы брызг. Уютные кафе под сенью деревьев предлагают окунуться в атмосферу праздности и наслаждений, белоснежные теплоходы рассекают волны, а из динамиков льется музыка. В Москве не только работают, но и проводят вечера в городских парках.</p> <p>Прогулка по Москве-реке на яхте Radisson Royal Свободное время. Трансфер в гостиницу. Транспорт на 8 часов.</p>
2 день	<p>Завтрак в гостинице. Встреча с гидом в холле гостиницы.</p> <p>Экскурсия «Первопрестольная столица» по Красной площади – главной и самой красивой площади Москвы, Вы услышите интересный рассказ о стенах и башнях Кремля, мавзолее В.И. Ленина, Храме Василия Блаженного, церкви Казанской Божьей Матери. Увидите памятник Минину и Пожарскому, лобное место, здание крупнейшего универмага страны и узнаете его древнейшую историю.</p> <p>Знакомство с московским великим посадом Китай-город. Китай-город один из древнейших исторических районов в центре Москвы, является заповедной зоной. В пределах Китай-города находятся такие известные архитектурные памятники, как Храм Василия Блаженного, Воскресенские Ворота, Гостиный Двор, ГУМ и т.д.</p> <p>Экскурсия по территории Кремля с посещением собора. Московский Кремль расположен в самом центре столицы России. Его мощные стены и башни, златоверхие храмы, древние терема и дворцы возвышаются над Москвой-рекой и образуют неповторимый по красоте и величию архитектурно-художественный ансамбль. Сегодня в Кремле располагается резиденция Президента России. Ансамбль Московского Кремля включен в Список Всемирного культурного и природного наследия ЮНЕСКО и на его территории располагается величественные соборы и храмы, великолепный дворцовый ансамбль, Арсенал, Сенат, Царь-пушка и Царь-колокол.</p> <p>Экскурсия в Оружейную палату. На сегодняшний день Оружейная палата является одним из самых интересных музеев Москвы. Это сокровищница, экспонаты которой накапливались веками в царской и патриаршей ризницах. Некоторые из них изготовлены в кремлевских мастерских, другие были дарами от правителей иностранных держав. Страстью к собирательству славились практически все правители династии Романовых, благодаря чему сегодня мы можем любоваться уникальными произведениями русских и зарубежных мастеров в этом музее. Свободное время. Трансфер в гостиницу. Транспорт на 8 часов</p>
3 день	<p>Завтрак в гостинице. Встреча с гидом в холле гостиницы.</p> <p>Экскурсия «Град Искусств». История русского меценатства, жизнь и творчество в Москве великих художников и поэтов. Вы узнаете о частной опере Мамонтова, Московском Художественном Театре, о творчестве Станиславского и театральной жизни Москвы. Прогулка по Замоскворечью. Замоскворечье - древнейший район в центральной части города Москвы, расположенный в излучине реки Москвы, на правом берегу к югу от Кремля. Своим званием "Златоглавая" столица во многом обязана именно этому району, который испокон веков находится под сенью русских церквей. Экскурсия в Третьяковскую галерею. Государственная Третьяковская галерея принадлежит к числу крупнейших музеев мира. Ее популярность почти легендарна. Чтобы увидеть ее сокровища, сотни тысяч людей ежегодно приезжают в этот национальный музей России - крупнейшее собрание русского изобразительного искусства. В историческом здании галереи размещена экспозиция русского искусства XI – начала XX века, можно увидеть работы И.Н. Крамского, И.Е. Репина, В.И. Сурикова, И.И. Шишкина, В.М. Васнецова, И.И. Левитана, М.А. Врубеля и В.А. Серова.</p> <p>Экскурсия на выбор: Экскурсия по музею-усадьбе Коломенское. С XIV века Коломенское являлось загородной усадьбой великих московских князей и русских царей. Коломенское – уникальное историческое место, где в течение многих веков создавались, собирались и бережно хранились святыни русского народа. Также вы посетите воссозданный Дворец Алексея Михайловича, названный современниками «восьмым чудом света») ИЛИ Экскурсия в музей-усадьбу Царицыно - величественную и пышную резиденцию императрицы Екатерины II. Великие русские зодчие XVIII века В.И. Баженов и М.Ф. Казаков работали над созданием этого грандиозного архитектурно-паркового ансамбля. Вас ждет подробная экскурсия по дворцовой части архитектурно-паркового ансамбля и обзорная экскурсия по Большому дворцу или Хлебному дому. Свободное время. Трансфер в гостиницу. Транспорт на 8 часов</p>

4 день	<p>Завтрак в гостинице. Встреча с гидом в холле гостиницы. Экскурсия «Легенды и Мифы ВДНХ». Всероссийский выставочный центр – это настоящий город со своими улицами, площадями, фонтанами, театрами, детскими аттракционами и даже «общественным транспортом». Во время экскурсии можно будет пройти по всей территории ВВЦ от арки главного входа до запрудной зоны у дальней границы выставки, увидеть знаменитые фонтаны, сохранившиеся с советских времен павильоны, также вас ожидает прогулка по Аллее Космонавтов: монумент «Покорителям космоса» - памятник, открытый в честь запуска первого искусственного спутника Земли 4 ноября 1964 года. Экскурсия в исторический парк «Россия. Моя история». Предлагаем вам погрузиться в историческую реальность с совершенно новой формой подачи исторического материала. Ознакомьтесь с биографиями членов Дома Романовых, чья судьба на протяжении нескольких веков была неотрывно связана с судьбой России. Экскурсия в самый большой океанариум в Европе «Москвариум» - Как много Вы знаете об Океане? В Центре Океанографии и Морской Биологии «Москвариум». Вы сможете погрузиться в его удивительный подводный мир и совершить захватывающее кругосветное путешествие! Вас ждет масштабная живая экспозиция крупнейшего в Европе Аквариума с богатой коллекцией морских обитателей. МОСКВАРИУМ – это живая энциклопедия Мирового Океана! За доп. плату можно посетить сеанс плавания с дельфинами и завораживающее Водное Шоу с участием величественных касаток, загадочных белых китов, дружелюбных дельфинов и очаровательных ластоногих! Транспорт на 8 часов.</p>
5 день	<p>Завтрак в гостинице. Встреча с гидом в холле гостиницы. Обзорная экскурсия по Поклонной горе. Путешественники останавливались здесь, чтобы взглянуть на Москву и поклониться ее храмам и соборам. Отсюда и пошло название горы. Здесь правители Москвы встречали иностранные посольства, и именно поэтому на этом месте ждал ключей от Кремля Наполеон. Территория парка – это огромный мемориальный комплекс. Экскурсия в Музей Вадима Задорожного – это один из крупнейших в Европе и самый большой в России частный музей старинной техники. Здесь долго и с усердием собирались лучшие антикварные машины – всего более 1 000 экспонатов. Сегодня Музей Техники Вадима Задорожного по праву может быть назван культурным проектом государственного масштаба. На выбор проводится экскурсия по Музею Военной техники или по Музею Ретро автомобилей. Также есть возможность попробовать обед из полевой кухни в антураже фронтовых времен, покататься на ретро автомобиле BMW - 320 1937 года выпуска или БТРе, поучаствовать в сборке-разборке автомата АК-47 на время! (За доп. плату). Трансфер в аэропорт/ на вокзал. Транспорт на 8 часов.</p>

Стоимость тура на 1 человека, руб.:

НАЗВАНИЕ ГОСТИНИЦЫ	1 чел	2 чел	3 чел	4 чел	5 чел
Максима Заря/Ирбис 3*	160 160	82 880	62 070	47 950	42 450
Ибис Динамо/ Павелецкая 3*	165 760	85 680	65 800	50 750	45 810
Катерина Сити 4* / Новотель Москва центр 4*	175 560	90 580	72 340	55 650	51 690

В стоимость тура входит: экскурсии по программе, входные билеты, размещение в гостинице выбранной категории, транспорт по программе тура, сопровождение группы русскоязычным гидом.

В стоимость тура не входит проезд на общественном транспорте.

Примечание: возможны изменения в программе по причинам, не зависящим от компании, в пределах указанной стоимости

Задача 2: Разработайте схему питания для обслуживания группы туристов на речном круизе. Напишите обоснование сделанного выбора.

Пример задания

Группа российских туристов в составе 20 человек отправилась в рекреационно-познавательный тур по маршруту г. Ростов-на-Дону – г. Волгоград – г. Астрахань – г. Ростов-на-Дону. Ниже представлена программа 1 дня пребывания туристов на теплоходе с учетом берегового обслуживания. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, подберите предприятие питания, определите режим, виды питания и форму обслуживания. Аргументируйте выбранную вами схему, используя информацию, найденную в информационно-коммуникационной сети.

Программа

1-й день	
07:00	Подъем на теплоходе
07:15 – 08:00	Зарядка на палубе; водные процедуры
08:00-09:00	Завтрак
10:00-13:00	Экскурсия по г. Астрахани
13:00-14:45	Обед в г. Астрахани
15:00	Возвращение на теплоход
15:00-18:00	Свободное время: культурно-досуговые мероприятия; мастер-класс на тему «Семейные гастрономические традиции»
18:00-18:45	Ужин
19:00-23:00	Досуговые мероприятия (дискотека, тематический вечер в банкетном зале)

Пример оформления выполненного задания

1 день.

Завтрак на теплоходе в буфете по системе «шведский стол».

Обед в кафе в центральной части г.Астрахани с учетом экскурсионного маршрута обзорной экскурсии. Вид питания – по системе «А-ля-карт»; полное обслуживание.

Ужин в ресторане на теплоходе. Вид питания – по системе «Табльдот».

Обоснование выбора схемы питания

Обоснование выбора схемы питания на примере завтрака:

1.Завтраки удобно проводить в местах проживания. Завтрак традиционно входит в стоимость проживания. Организация питания по системе «шведский стол» очень выгодна для предприятий общественного питания так как многие круизёры предпочитают заранее увидеть те блюда, которые будут есть, да и стоит дешевле, так как посетители сами себя обслуживают тем самым, нет необходимости в обслуживающим персонале в зале, половину работы клиент «бесплатно» делает сам.

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 10.05.18-15.05.18. 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 VIP гостя.

Пример задания

В отель «Отель Trezzini Palace» обратилась компания-организатор концертов с целью забронировать проживание Г. Лепса на дату его выступления в Санкт-Петербурге. Организатор представил бытовой райдер певца, в котором представлены требования к средству размещения. 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 приведен фрагмент бытового райдера артиста и описание номера.

1. Гостиница

Для артиста и продюсера

- 5 звёзд
- 2 одинаковых номера «Люкс»

В номере:

- 1 очень большая двуспальная кровать
- Просторный элегантный люкс с телевизором с плоским экраном.
- 40 м² Ванна Кондиционер Собственная ванная комната Т
- елевизор с плоским экраном
- Звукоизоляция
- Бесплатный Wi-Fi
- Мини-бар
- Душ
- Сейф
- Телевизор
- Телефон
- Фен
- Халат
- Холодильник
- Гостиный уголок
- Бесплатные туалетные принадлежности
- Туалет
- Отопление
- Гардеробная
- Тапочки
- Спутниковые каналы
- Кабельные каналы
- Диван
- Плиточный/Мраморный пол
- Деревянный/Паркетный пол
- Шкаф/гардероб
- Гипоаллергенный
- Кофемашина
- Полотенца
- Белье
- Для доступа к верхним этажам работает лифт
- Туалетная бумага

- . Охрана

2. Питание

- Завтрак, обед, ужин (после концерта)

• В случае отъезда группы до завтрака обязательно должно быть предоставлено питание для музыкантов в дорогу.

• В местах питания и проведения банкетов после концерта категорически недопустимо звучание любой музыки, проведение шоу-программ и наличие посторонних гостей.

План организации выполнения требований VIP гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный

Методические материалы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утв. Постановлением Правительства РФ №1085 от 09.10.2015 г.
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 50690-2009 Туристские услуги. Общие требования
4. 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.
5. Арустамов Э.А., Косолапова Н.В., Прокопенко Н.А., Гуськов Г.В. Безопасность жизнедеятельности, 13-е изд., стер. издание. – М.: Академия, 2014г.
6. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
7. Безрукова С.В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий, 1-е изд. Издание. – М.: Академия, 2017г.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2016.
12. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. – М.: Академия, 2017.
13. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. – М.: Академия, 2017.
14. Ёхина, М.А. Службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2017.
15. Колесникова Н.Н., Данилова Г.В., Девяткина Л.Н. Английский язык для менеджеров = English for Managers, 9-е изд., стер. Издание – М.: Академия, 2014г.
16. Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме. – М.: КноРус, 2016.
17. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т. А. Технология и организация турагентской деятельности, 1-е изд. издание. – М.: Академия, 2014г.
18. Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности, 12-е изд., стер. издание – М.: Академия, 2013г.
19. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, 1-е изд. Издание. – М.: Академия, 2017г.
20. Полевая М. В., Третьякова А. Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, 1-е изд. издание. – М.: Академия, 2017г.
21. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания. – М.: Академия, 2017.
22. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления, 11-е изд., перераб. и доп. Издание. – М.: Академия, 2014г.
23. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг / Соколова С.В. – М.: Академия, 2017.
24. Соколова С.В. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия / Соколова С.В. – М.: Академия, 2017.
25. Цветкова М.С., Великович Л.С. Информатика и ИКТ, 6-е изд., стер. издание – М.: Академия, 2014г.