

ДЕПАРТАМЕНТ ВНУТРЕННЕЙ И КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «АЛЕКСЕЕВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**Региональный этап Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства**



О.В. Афанасьева
2019 года

**Фонд оценочных средств регионального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
по укрупненной группе специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм**

КОД И НАИМЕНОВАНИЕ

РЕЦЕНЗИЯ

на фонд оценочных средств для регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по УГС 43.00.00 Сервис и туризм, разработанный преподавателями ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

**Гембар С.И., Ростовцевой Л. И., Афанасьевой О.А., Потуданских А.А.,
Решетниковой Г.Л., Сегеда М.И., Бганцовой Н.М., Мельник И.В.,
преподавателями ОГАПОУ «Белгородский механико – технологический колледж»
Польшиной А. А., Польшиной Ю. Л., Лавриненко О.Н.**

Представленный на рецензирование фонд оценочных средств для укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм разработан в соответствии с нормативными документами, Федеральными образовательными стандартами по специальностям 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис. ФОС предназначен для проведения регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по УГС 43.00.00 Сервис и туризм и представляет собой контрольные задания, а также описания форм и процедур, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников олимпиады.

Структурно ФОС имеет следующие разделы: спецификация фонда оценочных средств; паспорт практического задания «Перевод профессионального текста»; паспорт практического задания «Задание по организации работы коллектива»; паспорт инвариантной части практического задания II уровня; паспорт вариативной части практического задания II уровня; оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению); ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий; методические материалы. Данная структура соответствует требованиям регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования.

Фонд оценочных средств представлен заданиями I и II уровня вариативной и инвариантной частей, которые формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей среднего профессионального образования, входящих в УГС 43.00.00 Сервис и туризм, профессиональными компетенциями, умениями и практическим опытом с учетом трудовых функций профессиональных стандартов.

Следует отметить, что задания двух уровней в полном объеме охватывают содержание образовательных программ указанных специальностей. Выполнение заданий показывает объем приобретенных навыков, умений и практического опыта. Содержание и уровень сложности предлагаемых заданий соответствуют федеральным государственным образовательным стандартам СПО, учитывают основные положения соответствующих профессиональных стандартов, требования работодателей к специалистам среднего звена.

ФОС содержит подробное описание системы оценивания, условия выполнения заданий, необходимое для этого материально-техническое обеспечение, что позволяет в полной мере определить результаты участников, а также оценить степень сформированности общих и профессиональных компетенций.

Таким образом, фонд оценочных средств регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по укрупненной группе специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм соответствует требованиям к документам такого рода и может быть рекомендован к использованию в рамках регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства.

Рецензент:
Генеральный директор
туристического агентства
ООО «Седьмое небо»



ФОС УГС СПО 43.00.00 Сервис и туризм разработан рабочей группой в составе:

Гембар С.И. –преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский колледж», руководитель группы

Мельник И.В.- преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

Ростовцева Л.И.- преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

Афанасьева О.А.- преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

Потуданских А.А.- преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

Решетникова Г.Л.- преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

Сегеда М.И. – преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

Бганцова Н.М.- преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

Польшина А. А. – преподаватель ОГАПОУ «Белгородский механико – технологический колледж»

Польшина Ю.Л.- преподаватель ОГАПОУ «Белгородский механико – технологический колледж»

Лавриненко О.Н.- преподаватель ОГАПОУ «Белгородский механико – технологический колледж»

от компании -работодателя:

Дзырь А.В.- Ген. директор ООО турагентство «Седьмое небо»

Рассмотрен на заседании РУМО по укрупненной группе специальностей и направлений подготовки «Промышленная экология и биотехнологии, технология легкой промышленности и сферы услуг»

Протокол № 2 от 28.01.2019 г.

Рецензент: Дзырь А.В.- Ген. директор ООО турагентство «Седьмое небо»

Содержание

- 1. Спецификация Фонда оценочных средств.**
- 2. Паспорт практического задания «Перевод профессионального текста».**
- 3. Паспорт практического задания «Задание по организации работы коллектива».**
- 4. Паспорт практического задания инвариантной части практического задания 2 уровня.**
- 5. Паспорт практического задания вариативной части практического задания 2 уровня.**
- 6. Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению)**
- 7. Индивидуальные ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий I уровня**
- 8. Индивидуальная сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий I уровня**
- 9. Индивидуальные ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий 2 уровня**
- 10. Индивидуальная сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий 2 уровня**
- 11. Сводная ведомость оценок результатов выполнения участниками заданий олимпиады**
- 12. Методические материалы**

Спецификация Фонда оценочных средств

1. Назначение Фонда оценочных средств

1.1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) - комплекс методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования (далее – Олимпиада).

ФОС является неотъемлемой частью методического обеспечения процедуры проведения Олимпиады, входит в состав комплекта документов организационно-методического обеспечения проведения Олимпиады.

Оценочные средства – это контрольные задания, а также описания форм и процедур, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников олимпиады.

1.2. На основе результатов оценки конкурсных заданий проводятся следующие основные процедуры в рамках Всероссийской олимпиады профессионального мастерства:

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

процедура определения победителей в дополнительных номинациях.

2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств

2.1. Содержание Фонда оценочных средств определяется на основе и с учетом следующих документов:

Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечня специальностей среднего профессионального образования»;

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

Регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России И.А. Черноскутовой 27.02.2018г.;

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

Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. № 524н "Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид), от «4» августа 2014 г. № 539 н»;

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (регистрационный номер 467);

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта Работник по приему и размещению гостей (регистрационный номер. № 1080).

Регламента Финала национального чемпионата «Молодые профессионалы»

(WORLDSKILLS RUSSIA)

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

3.1. Программа конкурсных испытаний Олимпиады предусматривает для участников выполнение заданий двух уровней.

Задания I уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей среднего профессионального образования.

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

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья формирование заданий осуществляется с учетом типа нарушения здоровья.

3.2. Содержание и уровень сложности предлагаемых участникам заданий соответствуют федеральным государственным образовательным стандартам СПО, учитывают основные

положения соответствующих профессиональных стандартов, требования работодателей к специалистам среднего звена.

3.3. Задания 1 уровня состоят из тестового задания и практических задач.

3.4. Задание «Тестирование» состоит из теоретических вопросов, сформированных по разделам и темам.

Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает 2 части - инвариантную и вариативную, всего 40 вопросов.

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов по пяти тематическим направлениям, из них 4 – закрытой формы с выбором ответа, 4 – открытой формы с кратким ответом, 4 - на установление соответствия, 4 - на установление правильной последовательности. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов не менее, чем по двум тематическим направлениям. Тематика, количество и формат вопросов по темам вариативной части тестового задания формируются на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС, по которой проводится Олимпиада.

Алгоритм формирования инвариантной части задания «Тестирование» для участника Олимпиады единый для всех специальностей СПО.

Таблица 1

Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	1	1	1	1	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1

4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	ИТОГО:	20					5
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
1	Тема: Менеджмент, маркетинг	10	4	3	2	1	2
2	Тема: Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	1	1	5	3	3
	ИТОГО:	20	5	4	7	4	5
	ИТОГО:	40					10

* Распределение заданий по вариативной части тестового задания является примерной, рекомендуемой для возможного использования

Вопрос закрытой формы с выбором одного варианта ответа состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых заключений, одно из которых является правильным.

Вопрос открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов, в качестве которых могут быть: число, слово или словосочетание. На месте ключевого элемента в тексте задания ставится многоточие или знак подчеркивания.

Вопрос на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Вопрос на установление соответствия. Состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Соответствие устанавливается по принципу 1:1 (одному элементу первой группы соответствует только один элемент второй группы). Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно соответствовать количеству элементов первой группы. Количество элементов как в первой, так и во второй группе должно быть не менее 4.

Выполнение задания «Тестирование» реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и исключаящую возможность повторения заданий. Для лиц с ограниченными

возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

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

3.5. Практические задания 1 уровня включают два вида заданий: задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» и «Задание по организации работы коллектива».

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

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

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

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский включает 2 задачи:

перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику (возможен вариант аудирования);

ответы на вопросы по тексту (аудирование, выполнение действия).

Объем текста на иностранном языке составляет (1500-2000) знаков.

Задание по переводу иностранного текста разработано на 2-х языках, которые изучают участники Олимпиады - английском и немецком.

3.7. «Задание по организации работы коллектива» позволяет оценить уровень сформированности:

умений организации производственной деятельности подразделения;

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

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

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи:

Задача 1:

Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского предприятия.

Задача 2:

Разработайте организационную структуру туристской фирмы по заданным характеристикам.

3.8. Задания II уровня - это содержание работы, которую необходимо выполнить участнику для демонстрации определённого вида профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС и профессиональных стандартов с применением практических навыков, заключающихся в проектировании, разработке, выполнении работ или изготовлении продукта (изделия и т.д.) по заданным параметрам с контролем соответствия результата существующим требованиям.

Количество заданий II уровня, составляющих общую или вариативную часть, одинаковое для специальностей или УГС профильного направления Олимпиады.

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

3.10. Инвариантная часть заданий II уровня формируется в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей УГС, умениями и практическим опытом, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС.

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

Описание задания: участникам предлагается для просмотра специально подготовленный видеоролик, где в игровой форме представлено обслуживание клиента в условиях конфликтной ситуации.

Задача 1:

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

Задача 2:

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

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

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

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

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

Специальность 43.02.10 «Туризм»:

Задача 1 (ролевая игра):

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

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

Задача 2: «Выбор объекта показа для обслуживания группы туристов»

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

Материальная база: компьютерный класс с подключением к интернет, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

4. Система оценивания выполнения заданий

4.1. Оценивание выполнения конкурсных заданий осуществляется на основе следующих принципов:

соответствия содержания конкурсных заданий ФГОС СПО по специальностям, входящим в укрупненную группу специальностей, учёта требований профессиональных стандартов и работодателей;

достоверности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна базироваться на общих и профессиональных компетенциях участников Олимпиады, реально продемонстрированных в моделируемых профессиональных ситуациях в ходе выполнения профессионального комплексного задания;

адекватности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных (в рамках различных этапов Олимпиады) оценках компетенций участников Олимпиады;

комплексности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции участников Олимпиады;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений членов жюри.

4.2. При выполнении процедур оценки конкурсных заданий используются следующие основные методы:

- метод экспертной оценки;
- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов;
- метод агрегирования результатов участников Олимпиады;
- метод ранжирования результатов участников Олимпиады.

4.3. Результаты выполнения практических конкурсных заданий оцениваются с использованием следующих групп целевых индикаторов: основных и штрафных.

4.2. При оценке конкурсных заданий используются следующие основные процедуры:

- процедура начисления основных баллов за выполнение заданий;
- процедура начисления штрафных баллов за выполнение заданий;
- процедура формирования сводных результатов участников Олимпиады;
- процедура ранжирования результатов участников Олимпиады.

4.4. Результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются по 100-балльной шкале:

за выполнение заданий I уровня максимальная оценка - 30 баллов: тестирование -10 баллов, практические задачи – 20 баллов (перевод текста) – 10 баллов, задание по организации работы коллектива – 10 баллов);

за выполнение заданий II уровня максимальная оценка - 70 баллов: общая часть задания – 35 баллов, вариативная часть задания – 35 баллов).

4.5. Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы.

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;
- при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;

при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

Структура оценки за тестовое задание

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол- во вопр осов	Количество баллов				
			Вопрос на выбор ответа	Открыт ая форма вопроса	Вопрос на соответс твие	Вопрос на устано вление послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	ИТОГО:	20					5
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
1	Менеджмент, маркетинг	10	0,4	0,6	0,6	0,4	2
2	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	0,1	0,2	1,5	1,2	3
	ИТОГО:	20					5
	ИТОГО:	40					10

4.6. Оценивание выполнения практических конкурсных заданий I уровня осуществляется в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом.

б) штрафные целевые индикаторы, начисление (снятие) которых производится за нарушение условий выполнения задания (в том числе за нарушение правил выполнения работ).

Критерии оценки выполнения практических конкурсных заданий представлены в соответствующих паспортах конкурсного задания.

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

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

1 задача - перевод текста - 5 баллов;

2 задача – ответы на вопросы, выполнение действия, инструкция на выполнение которого задана в тексте или выполнение задания на аудирование – 5 баллов;

Критерии оценки являются едиными для всех УГС СПО.

При выполнении 2 задачи в содержание критериев могут быть внесены дополнения (изменения) касающиеся конкретной УГС, которые не влияют на удельный вес каждого критерия.

Таблица 3

Критерии оценки 1 задачи письменного перевода текста

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

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

3 балла – текст перевода полностью соответствует содержанию оригинального текста; полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Все профессиональные термины переведены правильно. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

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

выражений и оборотов. Присутствуют 1-2 ошибки в переводе профессиональных терминов. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

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

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

По критерию «Грамотность» ставится

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

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

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

Таблица 4

Критерии оценки 2 задачи
«Перевод профессионального текста (сообщения)»
(ответы на вопросы, аудирование, выполнение действия)

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Глубина понимания текста	0-4
2.	Независимость выполнения задания	0-1

По критерию «Глубина понимания текста» профессиональной направленности ставится:

4 балла – участник полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении незнакомых слов по контексту;

3 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 80% незнакомых слов по контексту;

2 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 50% незнакомых слов по контексту;

1 балл - участник не полностью понимает основное содержание текста, с трудом выделяет отдельные факты из текста, догадывается о значении менее 50% незнакомых слов по контексту

0 баллов - участник не может выполнить поставленную задачу.

По критерию «Независимость выполнения задания» ставится:

1 балл – участник умеет использовать информацию для решения поставленной задачи самостоятельно без посторонней помощи;

0 баллов - полученную информацию для решения поставленной задачи участник может использовать только при посторонней помощи.

4.9. Максимальное количество баллов за выполнение задания «Задание по организации работы коллектива» - 10 баллов.

10 баллов - участник полностью разобрался со сложившейся ситуацией и дал аргументированные ответы на поставленные вопросы;

5 баллов – участник не полностью разобрался со сложившейся ситуацией и дал краткие ответы на поставленные вопросы;

0 баллов - участник не выполнил поставленную задачу.

4.10. Оценивание выполнения конкурсных заданий II уровня может осуществляться в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом;

скорость выполнения задания (в случае необходимости применения),

б) штрафные целевые индикаторы:

нарушение условий выполнения задания;

негрубые нарушения технологии выполнения работ;

негрубые нарушения санитарных норм.

Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию.

Критерии оценки выполнения профессионального задания представлены в соответствующих паспортах конкурсных заданий.

4.11. Максимальное количество баллов за конкурсные задания II уровня 70 баллов.

4.12. Максимальное количество баллов за выполнение инвариантной части практического задания II уровня - 35 баллов.

4.13. Максимальное количество баллов за выполнение вариативной части практического задания II уровня - 35 баллов.

5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Наименование	Максимальное время (мин.)
I уровень	
Тестирование	60
Перевод профессионального текста (2 задачи)	50
<i>Задание по организации работы коллектива</i>	
Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского предприятия.	30
Задача 2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы по заданным характеристикам.	30
II уровень	
<i>Инвариантная часть</i>	
Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.	20
Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.	40
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.10 «Туризм»)</i>	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону	3 – 5 (из расчета на 1 участника)
Задача 2. Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора.	45

6. Условия выполнения заданий. Оборудование

6.1. Для выполнения задания «Тестирование» необходимо соблюдение следующих условий:

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

наличие специализированного программного обеспечения.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.2. Для выполнения заданий «Перевод профессионального текста» необходимо соблюдение следующих условий:

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

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.3. Для выполнения заданий «Задание по организации работы коллектива» необходимо соблюдение следующих условий:

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

6.4. Выполнение конкурсных заданий Пуровня проводится на разных производственных площадках, используется специфическое оборудование. Требования к месту проведения, оборудованию и материалов указаны в паспорте задания.

6.5. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия выполнения заданий.

7. Оценивание работы участника олимпиады в целом

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

7.2. На основе указанных в п.7.1.ведомостей формируется сводная ведомость, в которую заносятся суммарные оценки в баллах за выполнение заданий I и II уровня каждым участником Олимпиады и итоговая оценка выполнения профессионального комплексного задания каждого участника Олимпиады, получаемая при сложении суммарных оценок за выполнение заданий I и II уровня.

7.3. Результаты участников заключительного этапа Всероссийской олимпиады ранжируются по убыванию суммарного количества баллов, после чего из ранжированного перечня результатов выделяют 3 наибольших результата, отличных друг от друга – первый, второй и третий результаты.

При равенстве баллов предпочтение отдается участнику, имеющему лучший результат за выполнение заданий II уровня.

Участник, имеющий первый результат, является победителем Всероссийской олимпиады. Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призерами Всероссийской олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

7.4.Участникам, показавшим высокие результаты выполнения отдельного задания, при условии выполнения всех заданий, устанавливаются дополнительные поощрения.

Номинируются на дополнительные поощрения:

участники, показавшие высокие результаты выполнения заданий профессионального комплексного задания по специальности или подгруппам специальностей УГС;

участники, показавшие высокие результаты выполнения отдельных задач, входящих в профессиональное комплексное задание;

участники, проявившие высокую культуру труда, творчески подошедшие к решению заданий.

Паспорт практического задания
«Перевод профессионального текста»

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.
	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	
2.	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании. ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных

		услуг. ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
3.	ПК 3.2. Формировать туристский продукт. ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. ПК 5.1. Разрабатывать экскурсионную программу. ПК 5.2. Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий. ПК 5.3. Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги. ПК 5.4. Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии. ПК 5.5. Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ.	ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт. ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации. ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой. ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.
	ЗАДАНИЕ № 1 «Перевод профессионального текста»	Максимальный балл – 10 баллов
	ЗАДАЧА 1. Перевод текста	Максимальный балл – 5 баллов
	Критерии оценки:	
	Качество письменной речи	0-3
	Грамотность	0-2
	ЗАДАЧА 2. «Перевод профессионального текста (сообщения)» (ответы на вопросы, аудирование, выполнение действия)	Максимальный балл – 5 баллов
	Критерии оценки:	
	Глубина понимания текста	0-4
	Независимость выполнения задания	0-1

Паспорт практического задания

«Задание по организации работы коллектива»

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
4.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.
	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	
5.	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
6.	ОП.02. Организация туристкой индустрии МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	ОП.01. Менеджмент ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности ОП.03. Экономика организации МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
	ЗАДАНИЕ № 3 «Задание по организации работы коллектива»	
	Максимальный балл – 10 баллов	
	Задача 3.1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.	
	Максимальный балл – 5 баллов	
	Критерии оценки:	
	Учет всех должностных позиций, требующихся для обеспечения деятельности предприятия	1
	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовывать запланированный объем продаж	1
	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются	1

	экономически нецелесообразными для предприятия	
	Соответствие продолжительности смен КЗоТ РФ	1
	Учет длительности обеденных перерывов	1
	ЗАДАЧА 3.2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам»	Максимальный балл – 5 баллов
	Критерии оценки:	
	Правильный выбор типа организационной структуры	0,5
	Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей	0,5
	Правильное количество соподчиненных структурных единиц	0,5
	Правильное количество уровней управления	0,5
	Правильное наименование отделов	0,5
	Правильное название должностей	0,5
	Учет всех необходимых должностей	0,5
	Учет всех необходимых подразделений	0,5
	Оформление задания в программе «Microsoft Word» с применением опции форматирования: Создание организационной диаграммы	0,4
	Наличие заголовка документа	0,2
	Документ оформлен в едином стиле	0,2
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

Паспорт практического задания
инвариантной части практического задания II уровня

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.
2.	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для	

	эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
3.	ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания принимающей стороной. ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
4.	ОП.01. Психология делового общения ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов ПМ04. Управление функциональным подразделением организации	ОП.01. Менеджмент ПМ03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
	Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»	Максимальный балл – 35 баллов
	Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.	Максимальный балл - 10 баллов
	Критерии оценки:	
	Полнота выявленных ошибок: -перечислены все ошибки - за каждую невыявленную ошибку снимается один балл	10
	Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.	Максимальный балл - 25 балла
	Критерии оценки:	
	Указана подходящая форма проведения мероприятия	3
	Отражены теоретические основы конфликта	5
	Проработаны общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации	5
	Даны рекомендации по правилам поведения с разными типами «трудных гостей»	4
	Приведены алгоритмы работы с конфликтными ситуациями (типовые модели)	5
	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1
	Грамотно изложено содержание мероприятия	1

Паспорт задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики ПС: отсутствует
1	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014г.	
2	4.3.1. Предоставление турагентских услуг.	
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	
4	ОП.01. Психология делового общения ОП.02. Организация туристской индустрии ПМ 01. Предоставление турагентских услуг МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности	
Задание 1: «Бронирование турпродукта по телефону»		
	Задача: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону	Максимальный балл – 15 баллов
	Критерии оценки:	
✓	Соблюдение регламентированного временного интервала для ответа на звонок	1
✓	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1
✓	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
✓	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
✓	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)	3
✓	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	1
✓	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов-паразитов	1
✓	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	2
✓	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
✓	Достижение цели коммуникации	3
Задание 2: «Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов»		
	Задача: Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов Напишите обоснование сделанного выбора	Максимальный балл –

		20 баллов
	Критерии оценки:	
✓	Соответствие объектов показа тематике тура	6
✓	Соответствие объектов показа заданным временным параметрам тура	6
✓	Дано подробное обоснование выбора объектов показа (аргументация, местонахождение, ссылка на источники)	6
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания
Бронирование турпродукта по телефону		Телефон, калькулятор	Рабочее место, программа тура, подборка гостиниц
Выбор объекта показа для обслуживания группы туристов	Интернет Текстовый редактор Microsoft Word	Компьютеры на базе Intel, принтер	Компьютерный класс, рабочее место

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 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)

At the airport

Nowadays people who go on business mostly travel by air, as it is the fastest means of traveling. Passengers are requested to arrive at the airport two hours before departure time on international flights and an hour before on domestic flights. Passengers must register their tickets, weigh in and register the luggage. Each passenger has free luggage allowance. Generally this limit is 20 kg for economy class

passengers and 30 kg for first class passengers. Excess luggage must be paid. Each passenger is given a boarding pass to be shown at the departure gate and again to the stewardess when boarding the plane. Watch the electric sign flashes when you are on board. When the «Fasten Seat Belts» sign goes on, do it promptly, and also obey the «No Smoking» signal.

As a rule personal belongings may be brought in duty free. If the traveller has nothing to declare he may just go through the «green» section of the Customs. In some cases the Customs inspector may ask you to open your bags for inspection. It sometimes happens that a passenger's luggage is carefully gone through to prevent smuggling.

If you are supposed to begin with going through the Customs, you'd better fill in the Customs declaration before you talk to the Customs officer. An experienced customs officer usually smells a smuggler, but he may ask any passenger routine questions, for instance, «Have you got anything to declare?» or «Any spirits, tobacco, presents?»

Then you go to the check-in counter where your ticket is looked at, your things are weighed and labeled. Of course, if your luggage weighs more than twenty kilos, you have to pay extra. The next formality is filling in the immigration form and going through passport control. The form has to be filled in block letters. In most countries there is also a security check when your carry-luggage is inspected. This is an anti-hijacking measure, and anything that might be dangerous or disturbing to other passengers must be handed to one of the crew and only returned to the owner after the plane has reached its destination.

After fulfilling all these formalities you go to the departure lounge where you can have a snack, read a paper, buy something in the duty-free shop and wait for the announcement to board the plane. Some of these formalities are repeated when you arrive at your destination. At the airport you may be met by a specially trained dog who will make sure that you are not carrying drugs, and the immigration officer might want to know at whose invitation you are coming and whether you have a return ticket.

Glossary

Customs officer – работник таможи
 register the luggage – регистрировать багаж
 boarding pass – посадочный талон
 smuggler- контрабандист
 hijacking – захват самолета
 fulfill- заполнять
 the Customs – таможенный контроль

Перевод:

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. How many kilos can you take if you are an economy class passenger ?
2. Where do you show a boarding pass?
3. What kind of questions may a customs officer ask you?
4. What anti-hijacking measures are applied in many countries?
5. What can you do in the departure lounge?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

ПРИМЕР для специальности 43.02.10 Туризм (немецкий язык)

Gründe zu Deutschlands Besuch.

Warum kommt man nach Deutschland? Dazu gibt es viele Gründe. Deutschland ist ein leistungsfähiges Industrieland. Seine Erzeugnisse sind weltweit verbreitet. Die moderne deutsche Produktion zu sehen, Niederlassungen der weltbekannten Firmen zu besichtigen, ist sehr interessant.

Deutschland ist das Weltland mit den größten Traditionen in Kunst. Der deutsche Beitrag zur Weltkultur ist anerkannt. Weltbekannt sind solche Namen wie zum Beispiel Goethe, Schiller, Lessing, Brecht, Mann, Boll, Bach, Beethoven, Mozart, Dürer, Cranach, Luther, Gutenberg.

Deutschland ist ein reizvolles Reiseland. Es ist an Hügellandschaften und romantischen alten Städten reich. Gute Erholung zahlt sich da aus. Deutschland ist ein sozialer Musterstaat. Bedürftige haben nicht so viel Beschwerden. Wer sich für soziale Fragen interessiert, kommt gern nach Deutschland. Es gibt solche Interessenten, die das Land informiert werden mochten, aus dem die Deutschen kommen, die sich selbst das reisende Volk nennen. Das sind ein paar Gründe zu der Frage, warum Ausländer nach Deutschland kommen.

Die deutschen Landschaften sind meistens vielfältig, sauber und schön. Deutschland ist ein Alpenland. Eingebettet in die Bergwelt der Alpen liegen zum Beispiel der Königssee, Starnberger See, Chiemsee. Der Schwarzwald erhebt sich im Südwesten des deutschen Staates. Dieser Ort verfügt über viele heilklimatische Kurorte. Alte Handelsstraßen (z.B. die Salzstraße) durchziehen das Hessische Bergland und führen ins Norddeutsche Tiefland. Das Norddeutsche Tiefland wurde von den Gletschern der Eiszeiten gekommen. Es liegt auch zwischen den Küsten von Nord- und Ostsee. Die Nordsee ist beispielweise ein Meer mit starkem Wellengang. Die Ostseeküste ist teils sandig, teils felsig. Zwischen der Nord- und Ostsee liegt auch noch die „Holsteinische Schweiz“. Sie ist hügelig, bewaldet und mit malerischen Seen. Viele Seen sind natürlich. Der größte See heißt der Bodensee. Wasserstraßen sind folgende Hauptflüsse: der Rhein, die Elbe, die Donau. Sie sind im Volke besonders beliebt. Nach Deutschland kommen viele Touristen. Ihr Wunsch, dieses europäische Land zu besuchen, geht in Erfüllung.

Перевод:

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. Ist der Text über Österreich, Deutschland, die Schweiz, Luxemburg?
2. Was ist Ihnen über die deutsche Produktion bekannt?
3. Was wissen Sie über den deutschen Beitrag zur Weltkultur?
4. Wie können Sie Deutschland als Reiseland charakterisieren?
5. Was ist in Deutschland noch sehenswert?

Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.

«Задание по организации работы коллектива»

Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Инструкция:

- Внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия.
- Предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.
- Предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия.
- График сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса (КЗоТ) РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов.

— График сменности должен быть внесен в таблицу приведенную ниже.

* Прим. *Возможен найм отдельных сотрудников на условиях неполной загрузки (неполный рабочий день, неполная рабочая неделя, почасовая оплата) (43.02.11)*

Туристское предприятие представляет собой многопрофильную туроператорскую компанию, осуществляющую деятельность в сфере внутреннего туризма. Главный офис находится в центральной части города Воронежа. Туроператор предлагает своим клиентам значительный набор услуг: - отдых в санаториях, пансионатах, домах отдыха Краснодарского Края, Абхазии и Крыма, в лучших здравницах и домах отдыха Черноморского побережья и всего мира; - горящие путевки, автобусные и экскурсионные туры; - индивидуальные и групповые туры, отдых в теплых странах и на горнолыжных курортах, свадебные путешествия и деловые поездки; - подбор и заказ экскурсионных маршрутов; - приобретение туров в кредит; - поиск, бронирование и выкуп железнодорожных и авиабилетов на рейсы, следующие по России и за рубежом; - страхование от различного рода рисков во время путешествия; - туры из Воронежа и других городов; - трансфер на комфортабельном транспорте; - система акций и скидок для наших постоянных клиентов. Турфирма развивает как популярные маршруты, так и экзотические направления, чтобы клиенты могли открыть для себя весь мир в его многообразии. Цель туристского предприятия – сделать отдых интересным и комфортным, полноценным и запоминающимся. Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентов. Туроператор предоставляет обслуживание на основании договоров с поставщиками услуг.

Задача 2: Разработайте организационную структуру туристского предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.

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

№	Перечень должностных позиций туристского предприятия
1.	Генеральный директор
2.	Главный бухгалтер
3.	Бухгалтер
4.	Начальник отдела по бронированию и продажам
5.	Начальник отдела по туристским продуктам
6.	Начальник отдела индивидуального обслуживания
7.	Менеджер по формированию турпродукта
8.	Менеджер по внутреннему туризму
9.	Менеджер по выездному туризму
10.	Оператор по бронированию
11.	Менеджер по лечебному и оздоровительному туризму
12.	Менеджер по маркетингу
13.	Системный администратор

ПРИМЕР Проект графика сменности персонала туристского предприятия

№ №	Наименование должностной позиции	Кол-во должностных позиций	График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели														
			понедельник		вторник		среда		четверг		пятница		суббота		воскресенье		
1	Генеральный директор	1*	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
2	Главный бухгалтер	1*	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
3	Бухгалтер	1	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
4	Начальник отдела по бронированию и продажам	1*	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
5	Начальник отдела по туристским продуктам	1*	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
6	Начальник отдела индивидуального обслуживания	1*	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
7	Менеджер по внутреннему туризму	2**	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
					9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8			
8	Менеджер по выездному туризму	2**	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
					9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8			
9	Оператор по бронированию	2**	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
					9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8			

10	Менеджер по формированию турпродукта и ценообразованию	1	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
11	Менеджер по лечебному и оздоровительному туризму	1	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
12	Менеджер по маркетингу	1	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					
13	Системный администратор	1	9.00 – 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8	9.00 18.00	8					

* в целом на условиях ненормированного рабочего дня

** рабочее время определяется по индивидуальному графику

Обеденный перерыв с 13-00 до 14-00 для всех категорий

Отпуск работникам туристского предприятия предоставляется в количестве 28 календарных дней в году согласно графику отпусков предприятия в соответствии с ТК РФ.

Пример организационной структуры гостиничного предприятия

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

Пример оформления организационной структуры туристского предприятия

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

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

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

Семейная пара приехала в отель и подходит к стойке Службы приема и размещения гостей. Гости бронировали номер заранее и просят их разместить в отеле.

А: Добрый день!

Г: Добрый день! Мы бронировали номер в вашем отеле.

А: Сейчас посмотрим. Нет, на ваши номера бронь была отменена.

Г: Как отменена?

А: Вы должны были подтвердить бронь и не сделали этого. Поэтому бронь была отменена.

Г: Но нас никто не поставил в известность о необходимости подтвердить бронь. Мы беседовали с менеджером Мариной и заказали номер по цене.

А: В данное время Марина в отпуске. Таких цен на номера у нас нет. Они будут стоить дороже.

Г: Как так? Вы обязаны нам предоставить номер по цене, оговоренной заранее.

А (перебивая гостей): Мы, конечно, предоставим вам какой-нибудь номер, но по другой цене.

Г: Нас никто не предупреждал о подтверждении брони! И цена, предложенная вами, нас не устраивает! Что это за беспорядок?! Позовите менеджера!

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

А: К сожалению, менеджера сейчас нет. Сейчас мы подыщем вам номер, но за него придется доплатить.

Г: (расстроено) Ну что ж, выбора у нас нет. Будем доплачивать...

Пример выполнения задания Ошибки, допущенные сотрудником гостиницы

1. Работники гостиницы должны были пояснить порядок оформления брони на номер;
2. Работники гостиницы должны были перезвонить клиенту сами для подтверждения брони на номер;
3. Администрация гостиницы должна была предоставить клиенту номер по оговоренной ранее цене;
4. Сотрудник гостиницы нарушил правила вежливости в общении с клиентом, вступив с ним в словесную перепалку;
5. Сотрудник гостиницы разговаривал с клиентом на повышенных тонах, проявлял несдержанность в общении;
6. Администратор в ходе беседы перебивал гостя;
7. Беседа проходила около стойки регистрации и другие гости стали невольными свидетелями конфликта; необходимо было пригласить гостя для разрешения проблемы в отдельное помещение;
8. Администратором не было выполнено требование клиента пригласить менеджера;
9. Гости остались недовольны обслуживанием;
10. Администратор не извинился перед клиентом за причиненные неудобства.

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 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.).

Практическое задание II уровня (вариативная часть)
43.02.10 Туризм

Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование предложенного турпродукта по городу Казань.

Пример задания

В ТИЦ «Казань» звонит куратор группы студентов колледжа из города Белгорода с просьбой подобрать тур на три дня в г. Казань в период с 8 по 10 марта.

Туристы желают осмотреть достопримечательности города и пригородные объекты показа.

Количество студентов 15 человек +1 руководитель.

Пожелания туристов:

- бюджет до 10000 рублей на человека
- трансфер вокзал-отель-вокзал
- гостиница, эконом
- в тур включены основные достопримечательности города
- двухразовое питание

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе тура «Выходные в Казани».

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

Шаблон заявки на бронирование тура

Дата		ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ	Путевка
------	--	-------------------	---------

Объект размещения:	
---------------------------	--

Информация о туристах:

№	Ф.И.О.	Пол	Паспорт	Дата

Размещение:

№	Страна/город	Отель	Номер	Питание	Дата заезда	Дата выезда	Кол-во ночей

Подпись ответственного лица	
-----------------------------	--

Просим подтвердить бронирование и выслать счет на оплату, благодарим за сотрудничество.

Для служебных отметок

№ брони _____	Отправлено в объект размещения	Оформлен отчет подтверждение	Выставлен счет на оплату
------------------	--------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------

Программа тура «Выходные в Казани», 3 дня/2 ночи

1 день	До 11:00 - Прибытие в г. Казань. Трансфер в отель (за дополнительную плату 300 руб/чел). Размещение в отеле. 11:40 - Трансфер от Вашего отеля на информационную встречу. 12:00 - Информационная встреча с гидом. 12:10 - 12.50 - Комплексный обед в одном из кафе города. 13:00 - 17.00 - Обзорная экскурсия по г. Казани с посещением Казанского Кремля и комплекса "Городская панорама". 17:05 - Трансфер в отель. Свободное время***.
2 день	08:00 - 09:00 – Завтрак. 09:00 - 12:30 - Экскурсия в Раифский Богородицкий мужской монастырь. 12.30 - 13.30 - Комплексный обед в кафе. 13.30 - 17.30 - Экскурсия на остров-град Свияжск. 17.30 - Возвращение в г. Казань и трансфер в отель. Свободное время***.
3 день	08:00 - 09:00 – Завтрак. 09:00 - 13:00 - Интерактивная экскурсия по Старо-Татарской слободе "Татарский полиглот". 13:00 - 14.00 - Комплексный обед в одном из кафе города. 14:00 - Трансфер в отель. Свободное время***. Трансфер на ж/д вокзал/ в аэропорт, (за дополнительную плату 300 руб./чел.)

***Программа тура представлена ТИЦ «Казань»**

В стоимость тура включено:

- проживание в 2-х, 3-х местных номерах,
- питание завтраки/обеда,
- транспортно-экскурсионное обслуживание согласно программе, входные билеты.

*Обращаем Ваше внимание, что стандартное время заезда в отель с 14.00, выезда из отеля- до 12 часов. По Вашему желанию и при наличии мест в отеле, возможен ранний заезд и/или поздний выезд за дополнительную плату.

** Возможна организация встречи и трансфера ЖД-вокзал - гостиница (300руб/чел.) за дополнительную плату.

***В свободное время возможна организация посещения театров, музеев, концертов и пр. за дополнительную плату.

Стоимость тура на 1 человека

Гостиница/кол-во человек в группе	Период	10+1	20+2	30+3	40+4
«Korston»5*	11.01.2019-28.04.2019	11200	10500	10000	9200
«Park Inn by Radisson Kazan» 4*	11.01.2019-28.04.2019	10500	9700	9000	8000
«Relita-Kazan» 4*	11.01.2019-28.04.2019	10700	9800	9100	8040
«Джузеппе» 4*	11.01.2019-28.04.2019	9600	8800	8000	7150
«Ibis Kazan City Center» 3*	11.01.2019-28.04.2019	10100	9200	8500	7700
«Ногай» 3*	11.01.2019-28.04.2019	10000	9000	8400	7820
«Булгар» 2*	11.01.2019-28.04.2019	9000	8400	7900	6920

Задание 2: «Выбор объекта показа для обслуживания группы туристов»

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

Пример задания

Группа туристов в составе 16 человек отправилась на отдых в город Казань. Ниже представлена программа обслуживания одного дня тура, который посвящен осмотру культурно-исторических ресурсов на территории г. Казани.

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

Программа:

9:00	Встреча с гидом в холле отеля «Park Inn by Radisson Kazan» 4*. Посадка группы в автобус, переезд до места проведения экскурсии
10:00-11:30	Экскурсия
11:40-12:10	Посадка группы в автобус. Переезд к следующему объекту экскурсии
12:10-13:50	Экскурсия
14:00-15:00	Обед в ресторане «Биляр»
15:00-16:30	Экскурсия
16:30-17:00	Возвращение в отель

Пример оформления выполненного задания

1. Казанский Кремль.

Месторасположение: находится в Вахитовском районе города, на левых берегах Волги и Казанки. Цитадель стоит на возвышенности. Можно воспользоваться услугами общественного транспорта. Рядом с достопримечательностью расположена станция метро "Кремлевская". До исторического комплекса идут автобусы 6, 15, 29, 35, 35а, 37, 47, 74, 74а, 75, 98 и троллейбусы 1, 4, 10, 17, 18. Рядом с комплексом располагаются остановки "ЦУМ", "Дворец спорта" и "Центральный стадион". Автомобилисты могут найти достопримечательность также по координатам GPS: 55.798611°, 49.106389°.

- Официальный сайт: kazan-kremlin.ru

Аргументация:

На территории старинной крепости находится множество достопримечательностей: древние башни и соборы, самая известная в России и Европе мечеть, исторические и мемориальные здания, музеи и галереи, смотровые площадки. Музей-заповедник Казанский Кремль открыт круглосуточный доступ через ворота Спасской башни. Попасть внутрь цитадели можно и через вход в Тайницкой башне, но он открыт не круглосуточно: с 8 до 18 часов в период с 1 октября до 30 апреля и с 8 утра до 22 часов вечера с 1 мая по 30 сентября.

С древних времен люди строили поселения, защищенные от неприятеля надежными стенами. Таково и сердце столицы Татарстана - Казанский Кремль. Здесь начиналась [история Казани](#), летопись двух великих народов. Такие разные, они все же сумели создать единое культурное пространство. Внутри крепости сохранились до наших дней памятники архитектуры, напоминающие туристам о том, что мусульмане и православные способны наладить совместный мирный быт, который остается незыблемым на протяжении более четырех столетий.

2. Национальный музей Республики Татарстан.

Экскурсия в один из старейших российских музеев – Национальный музей Республики Татарстан, расположенный недалеко от Казанского Кремля в великолепном здании бывшего Гостиного двора.

Казань, ул. Кремлевская, 2 Казань,

Сайт: <http://tatmuseum.ru>

Часы работы Национального музея Республики Татарстан:

10.00-18.00 вт, ср, сб, вс

13.00-21.00 чт

10.00-17.00 пт

Понедельник и последняя среда месяца – закрыт

Аргументация:

Национальный музей Республики Татарстан: Комплекс коллекций по древней и средневековой истории региона, Булгарская коллекция – единственная в мире, представляющая высокий уровень развития культуры Волжско-Камской Булгарии, Коллекции эталонных памятников ряда культур Поволжья и Прикамья, Памятники

мировых цивилизаций, среди них – египетские и античные коллекции, предметы быта народов Дальнего Востока, Китая, Японии, Индии и др., Уникальная этнографическая коллекция, Коллекции народов Поволжья – русских, чувашей, башкир, мордвы, марийцев, коми-пермяков, астраханских калмыков, Коллекции народов России и мира – украинцев, эстонцев, киргизов, узбеков, монголов, кавказских и других народов, Нумизматическая коллекция, Письменный фонд, Личные архивы деятелей татарской культуры, а также коллекция рукописей и старопечатных книг на татарском, арабском и персидском языках, уникальная коллекция татарских шамаилей.

3. Ресторан «Биляр».

Адрес: Казань, Большая Красная улица, 48

Сайт: www.restoran-bilyar

Аргументация:

В непосредственной близости к объектам показа. Достаточное количество посадочных мест. Национальная татарская кухня.

4. Храм Всех Религий.

Отказать себе в удовольствии оценить искусство такого количества вероисповеданий просто невозможно, поэтому все туристы Казани стремятся включить посещение достопримечательности в свою культурную программу и насладиться ее величественной красотой.

Вселенский храм находится в поселке Старое Аракчино, Старо-Аракчинская улица, дом 4 в 9,5 км от Казани. Открыт ежедневно, 8:00–20:00

Официальный сайт: нет

Аргументация

Он объединяет 16 элементов разных религий, как современных - например, православия, католицизма, буддизма, ислама, иудаизма и т.д., так и исчезнувших - например, древнеассирийской религии.

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения заданий I уровня
 заключительного этапа
 Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
 в 20__ году

УГС _____

Перечень
 специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20 ____

Член (ы) жюри

 фамилия, имя, отчество, место работы

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

_____ (подпись члена (ов) жюри)

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания II уровня

(название задания)

заключительного этапа

Всероссийской олимпиады профессионального мастерства

в 20__ году

УГС _____

Перечень

специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри _____

фамилия, имя, отчество, место работы

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

_____ (подпись члена (ов) жюри)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ
оценок результатов выполнения практических заданий II уровня
заключительного этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____

Перечень
специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20 ____

Член (ы) жюри _____
фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение заданий II уровня		Суммарная оценка
		Инвариантная часть	Вариативная часть	

_____ (подпись члена (ов) жюри)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ
оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания
заключительного этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____

Перечень специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

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

Председатель рабочей группы (руководитель
организации –организатора олимпиады)

подпись

фамилия, инициалы

Председатель жюри

подпись

фамилия, инициалы

Члены жюри:

подпись

фамилия, инициалы

Методические материалы

1. ФЗ «Закон о защите прав потребителей» от 28.07.2012 N 133-ФЗ
2. ФЗ «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012)
3. Акентьева С.И., Игнатьева В.В., Петрова Г.В. Организация туристской индустрии: учебник для студ. Учреждений проф. образования/С.И. Акентьева, В.В. Игнатьева, Г.В. Петрова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.- 320с.
4. Басова Н.В. Немецкий язык для колледжей = Deutsch fur Colleges : учебник / Н.В. Басова, Т.Г. Коноплева. — 19-е изд., перераб. и доп. — М. : КНОРУС, 2016. — 352 с. — (Среднее профессиональное образование).
5. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально – культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Ю.В. Безрутченко. 2-е изд.- М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2014.- 232с.
6. Бессонова Е.И., Голубев А.П., Смирнова И.Б. Английский язык для специальности «Туризм» / English for students in tourism management. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. – М.: Academia, 2013.
7. Виноградова Т.В. Технология продаж турпродукта: учебник для студ. Учреждений высш. Проф. образования.- 2-е изд. ,стер. -М.: Издательский центр «Академия», 2014.- 240с.- (Сер. Бакалавриат)
8. Гавриленко Н.И. Маркетинг-М.: Издательский центр Академия, 2013 - 192 с.
9. Гостиничный и туристический бизнес / под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем; ЭКМОС, 2012.
10. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: учеб. Пособие. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.
11. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – Москва: изд.центр «Академия», 2012. – 208 с.
12. Жукова М.А., Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме. – М.: КНОРУС, 2012.
13. Кара А.Н., Спиридонова Е.Е., Воронина Н.А., Экономика сферы обслуживания: учеб. Пособие для студ. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
14. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства М.: ИД «ФОРУМ»б ИНФРА-М, 2014- 512 с.
15. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация туроператорской деятельности: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования.- М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.

16. Любавина Н.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф образования .-М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 256 с. : ил.
17. Михеева Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
18. Михеева Е.В. Практикум по информационным технологиям в профессиональной деятельности. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
19. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013.
20. Основы экономики и бизнеса: учеб. пособие для учащихся средних специальных учебных заведений /С.А. Шевелева, В.С. Стогов-3-е изд., перераб. и доп.-М.:ЮНИТИ-ДАН,2012.-496с.
21. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 198 с.
22. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления. Практикум. - М: Издательский центр «Академия», 2012.
23. Радовель В. А. Английский язык. Основы компьютерной грамотности: Учебное пособие / Радовель В. А. — Изд. 3-е. — Ростов н/Д: Феникс, 2006. — 224 с. — (Сам себе репетитор).