ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОНКУРСКОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ

1. Задание «Тестирование»

*Инвариантная часть*

*Информационные технологии в профессиональной деятельности*

1. Неоспоримым преимуществом современных АСУ является:

а) Невозможность контроля ситуации в гостинице с любого устройства

б) Невысокая стоимость

в) Возможность вести учёт статусов гостиничных номеров

г) Синхронизация с каналами бронирования

2. Доступ к АСУ с присвоением логина и пароля не имеет:

а) Администратор

б) Бухгалтер

в) Горничная

г) Директор

3. Какую информацию невозможно получить из АСУ?

а) Детали бронирования

б) Индекс удовлетворённости

в) Тип номера, в котором размещается Гость

г) Возраст Гостя

4. Укажите соответствие типа оплаты за проживание и отчётных документов

|  |  |
| --- | --- |
| Тип оплаты за проживание | Отчётные документы |
| 1 | Онлайн-оплата на канале бронирования | А | Счёт, акт выполненных работ |
| 2 | Оплата наличными с помощью онлайн-кассы | Б | Счёт, чек / БСО, слип-чек |
| 3 | Оплата банковской картой | В | Счёт, чек / БСО |
| 4 | Предоплата юридического лица безналичнымспособом на расчётный счёт гостиницы | Г | Не выдаются Гостю |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

5.Совокупность программ, которые предназначены для управления ресурсами компьютера и вычислительными процессами, а также для организации взаимодействия пользователя с аппаратурой называется ....

а) операционной системой

б) файловой системой

в) процессором

г) винчестером

6. Сетевой узел, содержащий данные и предоставляющий услуги другим компьютерам; компьютер, подключенный к сети и используемый для хранения информации.

а) Сайт

б) Сервер

в) Прокол

 г) Браузер

7. Компьютер, подключенный к сети Интернет, обязательно имеет:

а) IP-адрес;

б) WEB - сервер;

в) домашнюю WEB - страницу;

г) доменное имя;

8. Как сделать так, чтобы введенные в ячейку Excel числа воспринимались как текст?
а) Числа, введенные в ячейку, всегда воспринимаются Excel только как числа
б) Выполнить команду Формат → Ячейки... и на вкладке "Формат ячеек – Число" выбрать "Текстовый"
в) Сервис → параметры → текстовый
г) Просто вводить число в ячейку. Компьютер сам определит число это или текст

9. Web – сайт – это:

а) специальная программа, помогающая пользователю найти нужную информацию в сети

б) совокупность Web – страниц, принадлежащих одному пользователю или организации

в) телекоммуникационная сеть с находящейся в ней информацией

г) информационно – поисковая система сети Интернет

10. Что не является преимуществом ЛВС?

а) разделение ресурсов

б) разделение данных

в) разделение программных средств

г) разделение тактов

11. Какие программы относятся к антивирусным?

а) MS-DOS, MS Word, AVP

б) AVP, 360 Antivirus, DrWeb, Norton AntiVirus

в) MS Word, MS Excel, Norton Commander

г) правильного ответа нет

12. Установите соответствие между терминами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Клиент | А | способ соединения компьютеров. |
| 2 | Сервер | Б | компьютер, подключенный к вычислительной сети |
| 3 | Среда | В | диски, файлы, принтеры, модемы и другие элементы, используемые при работе в сети. |
| 4 | Ресурсы | Г | компьютер, предоставляющий свои ресурсы рабочим станциям сети |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

*Оборудование, материалы, инструменты*

1. Рабочее место администратора, выполняющего обязанности кассира, не оборудовано:

а) Кассовым аппаратом

б) Терминалом для приёма банковских карт

в) Импринтером

г) Полиграфом

2. Какой функции не имеет POS-терминал:

а)Передача сведений в ИФНС

б) Ручной ввод

в) Возврат

г) Повторная печать чека

3. БСО необходимо \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

а) Сформировать в онлайн-конструкторе

б) Распечатать из АСУ

в) Приобрести в любом канцелярском магазине

г) Приобрести в специализированном магазине канцелярских бланков при предъявлении ИНН, ОГРН, выписки о видах деятельности.

4. Укажите соответствие компьютерной программы использующему её в работе отделу:

|  |  |
| --- | --- |
| Компьютерная программа | Отдел |
| 1 | R-Keeper | А | СПиР |
| 2 | Opera | Б | Отдел бронирования |
| 3 | Fidelio | В | Ресторанная служба |
| 4 | 1С | Г | Бухгалтерия |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

5. Электронное программно-техническое устройство для приема к оплате пластиковых карт – это:

а) Фискальный регистратор;

б) Контрольно-кассовая машина;

в) POS – терминал;

г) Эквайер.

6. Устоявшаяся аббревиатура для офиса, организации МФУ расшифровывается как:

а) Многофункциональное устройство

б) Минифункциональное устройство

в) Московское финансовое управление

г) Малый финансовый учет

7.Файловая система - это:

а) система единиц измерения информации;

б) система программ для отображения информации;

в) программа или данные на диске, имеющие имя;

г) система хранения информации;

8. Какой тип банковских карт позволяет оплачивать услуги только в пределах доступного остатка на лицевом счете?

а) Дебетовая карта

б) Кредитная карта

в) Дебетовая карта с подключенной услугой овердрафт

г) Любая банковская карта

9. В составе основных фондов туристских учреждений наибольший удельный вес занимают:

1. здания и оборудование;
2. здания и сооружения;
3. сооружения и оборудование;
4. оборудование, машины и механизмы;

10. Комплекс работ, проводимых в целях обоснования градостроительной деятельности на территории и получение права на её проведение:

1. технический проект;
2. предпроектная подготовка строительства;
3. рабочие чертежи;
4. генеральный план.

11. Комплекс устройств для нагрева, охлаждения, осушения, перемещения и распределение воздуха по отдельным помещениям:

* 1. система кондиционирования;
	2. система обогрева;
	3. система воздухоотведения;
	4. система пылеудаления.

12. Установите соответствие между

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Централизованная застройка | А | универсальная система застройки учитывающая недостатки и преимущества трех других систем. |
| 2 |  Блочная застройка | Б | отдельно стоящие здания |
| 3 | Павильонная застройка | В | общественная и жилая части находятся в объеме одного здания |
| 4 | Смешанная застройка | Г | комплекс разделен на несколько корпусов, соединенных между собой |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

*Системы качества, стандартизации и сертификации*

1. К стандартам качества обслуживания не относят:

а) Скорость обслуживания

б) Очерёдность обслуживания

в) Точность исполнения пожелания Гостя

г) Предвосхищение желания Гостей

2. Контроль качества уборки номеров в гостиницах различной категории не осуществляется:

а) Администратором

б) Старшей горничной

в) Супервайзером номерного фонда

г) Владельцем отеля

3. Какие поправки вступили в силу с 1 января 2019 года в Постановление от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?

а) Бронирование считается действительным только после получения гостем подтверждения о бронировании. Отель может отказать в бронировании в случае отсутствия свободных номеров.

б) Отменена необходимость получения свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утверждённой Министерством культуры Российской Федерации

в) Малым средствам размещения разрешено самостоятельно устанавливать график обслуживания гостей

г) Определён перечень документов, по которым можно поселить гостя

4. Укажите соответствие критерия категории отеля:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Категория отеля |
| 1 | Наличие плавательного бассейна либо сауны с мини-бассейном | А | 1 звезда |
| 2 | Время ожидания лифта (при наличии) не более 45 сек. | Б | 3 звезды |
| 3 | Смена постельного белья 1 раз в 5 дней | В | 4 звезды |
| 4 | Круглосуточное предоставление услуг питания | Г | 5 звёзд |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

5. Что является основной функцией процедуры сертификации?

а) Повышение качества;

б) Выявление брака;

в) Подтверждение качества;

г*)* Определение критериев;

6. Как называется метод стандартизации, заключающийся в рациональном

уменьшении типов, видов и размеров объектов одинакового назначения?

а) Типизация.

б) Унификация.

в) Взаимозаменяемость

г) Взаимодополняемость

7. Как называется продукция, процесс или услуга, для которых

разрабатываются те, или иные правила, требования и нормы?

а) Область стандартизации.

б) Объект стандартизации.

в) Уровень стандартизации.

8. Как называется процедура подтверждения соответствия результата

производственной деятельности нормативным требованиям?

а) Сертификация.

б) Лицензирование.

в) Аккредитация.

9. Выберите правильный ответ. Какой нормативный документ определяет порядок регистрации в гостиницах, кемпингах, туристских базах, санаториях, домах отдыха, пансионатах?

а) ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;

б) Постановление Правительства РФ «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;

в) приказ ФМС России "Об утверждении Административного регламента предоставление Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и месту жительства в пределах РФ";

г) постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

10. Выберите правильный ответ. Какой нормативный документ определяет порядок регистрации в гостиницах, кемпингах , туристских базах, санаториях, домах отдыха, пансионатах?

а) ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;

б) постановление Правительства РФ «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;

в) приказ ФМС России «Об утверждении Административного регламента предоставление Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и месту жительства в пределах РФ»;

г) постановление правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

11. Какой документ регулирует отношение, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров/услуг.

1. Постановление правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
2. Закон РФ «О защите прав потребителей»
3. ФЗ «О миграционном учете иностранных гражданах и лиц без гражданств в РФ»

12. Установите соответствие между терминами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Нормативный документ от 09.10.2015 N 1085 | А | Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" |
| 2 | Нормативный документ от 18.07.2007 N 452 | Б | Постановление правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» |
| 3 | Нормативный документ от 07.02.1992 N 2300-1 | В | Закон РФ «О защите прав потребителей» |
| 4 | Нормативный документ от 18.07.2006 N 109-ФЗ  | Г | Постановление Правительства РФ "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

*Охрана труда, безопасность жизнедеятельности,*

*безопасность окружающей среды*

1. В международной практике приняты \_\_\_\_\_ смен(ы) работы службы приёма и размещения

а) Две

б) Три

в) Четыре

г) Пять

2. В компаниях, которые работают непрерывно (отели, гостиницы), смена одного сотрудника не может быть более \_\_\_ часов, а оплата при таком режиме будет начисляться согласно количеству отработанных часов.

а) 6

б) 12

в) 24

г) 48

3. Выберите неверные утверждения:

а) «С помощью должностной инструкции можно минимизировать многие конфликтные ситуации»

б) «С помощью должностной инструкции руководитель доносит до сотрудников свои желания, цели, критерии работы»

в) «Должностная инструкция необходима для определения функциональных обязанностей определенной должности»

г) «Должностная инструкция может не соответствовать положениям Трудового договора»

4. Укажите алгоритм действий персонала отеля при возникновении пожароопасной ситуации в здании гостиницы:

|  |  |
| --- | --- |
| Ситуация | Действия персонала |
| 1 | Срабатывание системы оповещения | А | Эвакуация гостей, персонала и материальных ценностей |
| 2 | Задымление | Б | Использование первичных средств пожаротушения |
| 3 | Открытый огонь небольшой площади возгорания | В | Отключение электроэнергии |
| 4 | Ожидание приезда пожарного расчёта | Г | Установление источника локализации пожара |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

5. Научная дисциплина, изучающая трудовые процессы с целью оптимизации орудий и условий труда, повышения эффективности трудовой деятельности и сохранения здоровья работающих – это:

а) Физиология труда

б) Токсикология

в) Охрана труда

г) Эргономика

6. К химическим опасным и вредным факторам относятся:

а) Вирусы, бактерии;

б) Радиоактивные вещества и ионизирующие излучения;

в) Режущие предметы.

г) Вредные вещества, используемые в технологических процессах;

7. Какие принципы обеспечения безопасности относятся к организационным:

а) Принцип компенсации.

б) Изменение технологии;

в) Принцип защиты расстоянием;

г) Принцип защиты временем;

**8. Периодичность проведения повторных инструктажей на обычных работах:**

а) 1 месяц

б) 3 месяца

в) 6 месяцев

г) 12 месяцев

9. **Вводный инструктаж по безопасности труда проводят со всеми принимаемыми на работу работниками, с временными работниками, командированными, учащимися и студентами, прибывшими на практику. Так ли это?**

* 1. вводный инструктаж не обязателен для работников с высшим образованием.
	2. да, вводный инструктаж проводится со всеми.
	3. вводный инструктаж проводится по усмотрению работодателя.
	4. вводному инструктажу не подлежат специалисты, нанимаемые на высшие руководящие должности.

102. Травматизм — это:

* 1. это совокупность травм, повторяющихся в тех или иных контингентов населения
	2. случай воздействия на работающего опасного фактора
	3. нарушение анатомической целостности организма
	4. нарушение функций организма

11. Основной задачей охраны труда являются:

* 1. созидания и постоянное поддержание здоровых и безопасных условий труда
	2. обеспечение безопасности
	3. ликвидация несчастных случаев на производстве
	4. обеспечение выполнения законов об охране труда

12. Установите соответствие между понятиями:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Причинитель вреда | А | организация, занимающаяся страхованием (страховая компания) или перестрахованием (перестраховочная компания), либо организация, занимающаяся взаимным страхованием (общество взаимного страхования) |
| 2 | Работодатель | Б | юридическое лицо, физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работником.  |
| 3 | Страхователь | В | любой субъект гражданского права — гражданин (физическое лицо), юридическое лицо, а также публичноправовые образования — Российская Федерация, ее субъекты, муниципальные образования.  |
| 4 |  Страховщик | Г | юридическое лицо или дееспособное физическое лицо, заключившее со страховщиком договор страхования либо являющееся страхователем в силу закона |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

*Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности*

1. Физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_

а) Исполнитель

б) Заказчик

в) Потребитель

г) Проживающий

2. В помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте могут быть не представлены:

а) Информация об услугах

б) Сведения об исполнителе и номер его контактного телефона

в) Информационная папка для потребителя

г) Сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется

3. В гостиницах могут не соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в части:

а) Содержания санитарно-технического оборудования и инвентаря, удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов

б) Заключения договоров с проверенными поставщиками

в) Состояния территории, мест общего пользования, помещений здания и различных сооружений

г) Обработки (стирки, глажения, хранения и т. д.) белья

4. Укажите соответствие названия показателя деятельности отеля и его обозначение:

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Обозначение |
| 1 | RevPAR | А | Средняя стоимость номера в сутки |
| 2 | ADR | Б | Выручка на 1 гостя |
| 3 | Occupancy | В | Выручка от продажи 1 номера |
| 4 | RevPAC | Г | Загрузка номерного фонда |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

5. Финансовые инвестиции – это…
а) вложения, обеспечивающие увеличение средств производства, материально-вещественных ценностей, запасов
б) вложения, предполагающие возмещение изношенного за весь срок службы основного капитала
в) объём инвестиций за вычетом стоимости износа элементов основного капитала
г) вложения в акции, облигации, векселя и другие ценные бумаги, а также финансовые инструменты

6. Субъектами административных правонарушений могут быть:

а) только физические лица

б) только юридические лица

в) физические и юридические лица

7. Правила подчинения работников организации отражены:

а) в учредительном договоре

б) в правилах внутреннего трудового распорядка

в) в уставе

8. Как возможно рассчитать коэффициент оборачиваемости основных средств для организации?

а) Чистый объем продаж/Чистый оборотный капитал

б) Чистый объем продаж/Долгосрочные активы

в) Себестоимость реализованной продукции/Товарно-материальные запасы

г) Суммарный актив/Чистый объем продаж

9. Выберите правильный ответ. Экономической целью фирмы как экономического субъекта является:

1. максимизация удовлетворения потребностей;
2. максимизация доходов от продажи экономических ресурсов;
3. максимизация прибыли;
4. производство товаров и услуг.

10. Выберите правильный ответ. Уставный капитал общества с ограниченной ответственностью именуется:

1. паевым;
2. складочным;
3. долевым;
4. смешанным.

11. Выберите правильный ответ. Ограниченность – это проблема, которая существует:

1. только в традиционном обществе;
2. в рыночной экономике;
3. в командной экономике;
4. в любом обществе.

12. Установите соответствие перечисленных потребностей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Физиологические | А | оборудование |
| 2 | Материальные | Б | общение |
| 3 | Духовные | В | пища |
| 4 | Социальные | Г | чтение книг |

Запишите ответ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

Вариативная часть тестового задания

*Менеджмент, маркетинг*

1. Наиболее популярный канал бронирования среди российских туристов:

а) Mambara.com

б) Островок.ру

в) Trivago.ru

г) Booking.com

2. К основным службам гостиницы НЕ относят:

а) Служба управления номерным фондом

б) Административная служба

в) Инженерно-техничеcкая служба

г) Экскурсионное бюро

3. Службе питания при гостинице не запрещается оставлять на следующий день:

а) Салаты, винегреты, паштеты, студни, заливные блюда и др. особо скоропортящиеся холодные блюда

б) Супы молочные, холодные, сладкие, супы-пюре

в) Заморожённые полуфабрикаты

г) Компоты и напитки собственного производства

4. Для организации эффективной продажи розничных товаров в отеле необходимо:

а) Наличие торгового представителя

б) Наличие продавца-консультанта за стойкой регистрации

в) Обучение навыкам продаж персонала, контактирующего с Гостем

г) Чистота в зоне витрины

5. В здании отеля 4 этажа. Где необходимо располагать аптечки первой медицинской помощи?

а) В комнате персонала

б) В кабинете директора

в) На стойке регистрации

г) На каждом этаже

6. Основной алгоритм для поведения при приёме жалоб от Гостей имеет аббревиатуру.

а) LISTEN

б) LEARN

в) REACT

г) NOTIFY

7. Выберите термины, не использующиеся в гостиничной индустрии:

а) Check-in time

б) Sidewalk

в) Luggage Tag

г) Double rooming

8. Какие аспекты не входят в список оценки для «тайного гостя»?

а) Функциональность официального сайта отеля

б) Навыки активных продаж сотрудников отеля

в) Чистота общественных зон отеля

г) Дополнительные услуги отеля

9. Выберите пример программы лояльности, не применяемый в гостиничной индустрии:

а) Распродажа номерного фонда

б) Дисконтная программа для постоянных Гостей

в) Привилегии

г) Бонусные баллы

10. Укажите, какой термин не встречается в индустрии гостеприимства:

а) Рекламация

б) Аннуляция

в) Предавторизация

г) Инерция

**11.** В чем состоят качественные цели предприятия гостеприимства?

а) в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; положительном влиянии на занятость и состояние рынка труда; увеличении доли рынков, занимаемых предприятием;

б) в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; производительности труда на одного работающего; поддержке социальных программ;

в) в объеме прибыли; производительности труда на одного работающего; поддержке социальных программ;

г) в экономических достижениях на рынках, занимаемых предприятием; положительном влиянии на занятость и состояние рынка труда; поддержке социальных программ.

**12. Организация – это:**

а) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

в) это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспосабливается для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.

**13. Назовите социальные методы управления:**

а) метод профессионального отбора;

б) метод социального нормирования;

в) метод гуманизации труда.

**14. В чем состоит основное отличие формальных и неформальных организаций:**

а) В количестве членов организаций.

б) В контактах с внешней средой.

в) В способе возникновения.

г) В связях между членами организации.

**15. Функция организации базируется на таких категориях:**

а) Полномочие, ответственность, стимулирование, делегирование.

б) Полномочие, ответственность.

в) Полномочие, ответственность, делегирование.

16. Выберите правильные ответы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Организация | А | – процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления. |
| 2 | Мотивация | Б | – процесс приобщения рабочих дляобеспечения высокой производительности труда |
| 3 | Координация | В | – процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**17. Делегирование – это:**

а) Возложенная на должностное лицо обязанность выполнить поставленные задачи, обеспечить их позитивное решение.

б) Ограничения права использовать ресурсы предприятия и направлять усилия подчиненных на выполнение задания.

в) Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение.

8. Выберите правильные ответы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  1 | Власть |  А | – поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему. |
|  2 | Влияние |  Б | – способность вести за собой. |
|  3 | Лидерство |  В | – способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих. |
|  4 | Обычаи |  Г | – общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными. |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

**19. Руководитель демократического стиля руководства.**

а) Не терпит критики.

б) Ждет указаний сверху.

в) Избегает конфликтов.

г) Коллегиально решает проблемы коллектива.

20. **Комплекс маркетинговых коммуникаций состоит из:**

а) пяти элементов

б) шести элементов

в) девяти элементов

г) трех элементов

**21. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?**

1. достижение личных целей;
2. побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
3. исполнение принятых управленческих решений;
4. обеспечение бесспорного влияния на подчиненного;

**22. К средствам мотивации труда не относятся:**

а) вознаграждения;

б) проведение производственных совещаний;

в) повышение квалификации персонала;

г) обеспечение условий для самовыражения;

**23. Прямой маркетинг - это:**

а) устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем

б) устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей

г) продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения

д) благожелательное представление товара в сми

24. Установите соответствие между продуктовой стратегией:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Философский аспект | А | постоянная забота об имидже фирмы и ее продуктах |
| 2 | Поведенческий аспект | Б | ориентация фирмы на охрану здоровья потребителей и охрану окружающей среды, безопасность |
| 3 | Информационный аспект | В | удовлетворение запросов потребителя, ориентация на новаторство, приоритет стратегического мышления |
| 4 | Социальный аспект | Г | ориентация на исследование рынка, целенаправленное формирование рынка с учетом его значимости, разработка концепций, опирающихся на базы данных |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

*Обслуживание туристов на предприятии гостиничного сервиса*

1. На телевизоре в зоне ресепшн не рекомендуется транслировать:

а) Виртуальный тур по отелю

б) Реалити-шоу

в) Акции и спецпредложения отеля

г) Музыкальные клипы

2. Оптимальная высота стойки ресепшн:

а) до 100 см

б) 120-140 см

в) 150 см

г) 170 см

3. Вариантом знака внимания не является:

а) Свежие цветы в номере

б) Послание генерального менеджера с пожеланиями приятного отдыха

в) Красочные буклеты в номере

г) Конфеты, десерты, бутылка шампанского в номере

4. В гостиничной индустрии при предварительной оплате применяется счёт по форме:

а) 1-Г

б) 2-Г

в) 3-Г

г) 4-Г

5. При выезде корпоративного Гостя необходимо произвести расчёт:

а) За основные и дополнительные услуги

б) Только за основные услуги

в) Только за дополнительные услуги

г) За услуги, не включенные в выставленный до заезда Гостя счёт

5. Последовательность уборки многокомнатного номера:

а) Санузел, гостиная, спальня, столовая, кабинет, прихожая

б) Спальня, гостиная, столовая, кабинет, прихожая, санузел

в) Гостиная, спальня, кабинет, прихожая, столовая, санузел

г) Спальня, столовая, гостиная, кабинет, прихожая, санузел

6. Этот вид уборки производится по просьбе проживающего за отдельную плату:

а) Экспресс-уборка

б) Ночная уборка

в) Экстренная уборка

г) Незапланированная уборка

7. При приеме вещей проживающих на хранение ответственный за данный участок работы сотрудник не фиксирует эти данные:

а) Фамилию гостя, контактный телефон

б) Номер комнаты

в) Паспортные данные гостя

г) Количество мест багажа, срок хранения багажа

8. Вся совокупность средств направленная на обеспечение свободного доступа ко всем социально значимым объектам и инфраструктуре, среда дооборудованная с учетом потребностей, возникающих в связи с инвалидностью Гостя – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:

а) Воздушная среда

б) Безбарьерная среда

в) Помещения общего пользования

г) Номера для лиц с ограниченными физическими возможностями

9. Укажите, какое описание не подходит для описания особенностей оказания услуги room-service:

а) Оплатить заказ можно сразу же в номере, либо у администратора

б) Персоналу службы необязательно давать чаевые

в) использованную посуду и предметы сервировки гости обычно выставляют в коридор или оставляют в номере до плановой уборки

г) Если Гость не высказал иных пожеланий, заказ должен быть доставлен сразу в полном объеме

11. Установите соответствие между понятиями и определениями:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Бизнес-туризм | А | поездки, которыми фирма награждает своих сотрудников за высокие показатели в работе |
| 2 | Инсентив-туризм | Б | путешествия со служебными или профессиональными деловыми целями, но без получения доходов по месту командирования |
| 3 | Корпоративный туризм | В | деятельность, связанную с организацией конгрессов, выставок, ярмарок, конференций и прочих мероприятий |
| 4 | Конгрессный туризм | Г | поездки для участия в производственныхсеминарах и совещаниях, деловых встречах, переговорах, собраниях акционеров, других корпоративных мероприятиях |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

12. Что является целью программы лояльности

а) сформировать контингент постоянных потребителей

б) создать гостинице новый имидж в прессе

в) разработать новые рекламные акции

г) продать как можно больше дополнительных услуг

13.Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:

a) служба приема и размещения

б) служба консьержей

в) служба безопасности

г) банкетная служба

14. Установите соответствие между понятиями и определениями:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Taxfree | А | безбумажная система возврата налога. |
| 2 | Сashback | Б | возврат определенного процента от суммы потраченных вами денег |
| 3 | PremierTaxFree | В | международная платёжная система |
| 4 | MasterCard | Г | система возврата суммы налога на добавленную стоимость |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

15. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

а) услуги прачечной

б) услуги переводчика

в) экскурсионные услуги

г) пользование медицинской аптечки

16. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:

a) банкет-фуршет

б) кофе-брейк

в) банкет с полным обслуживанием официантами

г) банкет-чай

17. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется:

a) мерчендайзинг

б) лицензирование

в) франчайзинг

г) бренчмаркинг

18. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории, гостиница на территории РФ обязана производить бронирование билетов на спортивные мероприятия?

а) Такого требования не существует

б) 2 звезды

в) 4 звезды

г) 5 звезд

19. Вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека.

а) Досуговая анимация

б) Туристская анимация

в) Рекреационная анимация

20. Какой нормативный документ определяет порядок регистрации в гостиницах, кемпингах, туристских базах, санаториях, домах отдыха, пансионатах?

а) ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;

б) постановление Правительства РФ «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;

в) приказ ФМС России «Об утверждении Административного регламента предоставление Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и месту жительства в пределах РФ»;

г) постановление правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»

21. В соответствии со стандартами портье должен поприветствовать гостя следующим образом:

а) Здраствуйте

б) Привет

в) Добрый день

г) Hi

22. Выберите документ, по которому возможно поселение в гостиницу:

а) регистрационный талон

б) пенсионное удостоверение

в) свидетельство о рождении

г) российский паспорт

23. Виза – это:

а) документ, содержащий сведения об иностранном гражданине и о сроке его пребывании

б) документ правительства на въезд и выезд, временное проживание на срок до трех лет

в) документ на въезд и выезд, проживание или проезд через территорию страны

24. Установите соответствие между терминами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Туризм | А | Деятельность по продвиженю и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем |
| 2 | Туроператорская деятельность | Б | Комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта |
| 3 | Турагентская деятельность | В | Временный выезд людей с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания |
| 4 | Продвижение туристского продукта | Г | Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом |

Запишите ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

Работа с текстом на иностранном языке

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)

Some interesting facts about the Burj Khalifa

The Burj Khalifa height is a staggering 828 meters tall, soaring over Dubai. It’s three times as tall as the Eiffel Tower. Laid end to end, its pieces stretch over a quarter of the way around the world. It’s cloud-piercing height is certainly one of the most impressive facts about Bruj Khalifa.

The Burj Khalifa is also the tallest freestanding structure in the world, has the highest number of stories in the world, has the highest occupied floor in the world, has the highest outdoor observation deck in the world, has the elevator with longest travel distance in the world, and has the tallest service elevator in the world. The Burj Khalifa elevator speed is 10 meters per second, making the elevators among the fastest in the world. The Burj Khalifa elevator time to reach the observation deck on the 124th floor is only one minute.

One of the most mind blowing Burj Khalifa facts is how much the materials weigh. To put things in to perspective, the weight of the concrete is equivalent to 100,000 elephants. The total weight of aluminum used on the Burj Khalifa is equivalent to that of five A380 aircraft.

Every year 15 million gallons of water are collected sustainably. The water is used for irrigation to water the landscaping and plants, for the cooling system and to supply the Dubai Fountain.

One of the lesser known and more interesting facts about Burj Khalifa is that the tip of the sphere of the Burj Khalifa can be seen from up to 95 kilometers away.

Fairly known Burj Khalifa information is that at the peak of construction, 12,000 workers worked on the building per day.

Excavation began in January 2004. Six years later, the Burj Khalifa finally opened in January 2010.

It’s actually a multi-use building that has restaurants, a hotel, residential apartments, office space and is a tourist attraction with its observation decks.

Answer the following questions:

1. What is the height of Bugj Khalifa?
2. For what needs water in the hotel is collected?
3. How long did it take to build the Burj Khalifa?
4. What Burj Khalifa’s elevator is famous for?
5. Why does Burj Khalifa attract tourists?

Tenerife Tourist Information (Canary Islands, Spain).

The largest of seven Canary Islands and home to the tallest mountain in the whole of Spain, Tenerife is the ultimate holiday destination, offering plenty of sun, sea and sand. Tenerife is famous for both its stunning coastline and beaches, and its nightlife, with many of Tenerife's most popular night clubs based around the numerous resorts, including the capital city, Santa Cruz de Tenerife, located on the island's northeastern coastline.

From sunbathing to surfing, fine dining to shopping, and whale watching to general sightseeing, tourist attractions are plentiful around Tenerife. Combined with the island's warm and mild year-round weather, it is no surprise that Tenerife attracts thousands of visitors each year, particularly during the summer and winter months.

Tenerife's main tourist attractions include snorkelling and scuba diving around Tenerife's rocky Puerto de Santiago cove and the Playa San Juan area, surfing and windsurfing, boat trips and cruises around the Tenerife coastline, and unusual underwater submarine trips departing from Tenerife's Los Galletas harbour. Other popular tourist attractions on the island include Tenerife's legendary nightlife - with an endless selection of nightclubs, discos and cocktail bars, together with plenty of restaurants and casinos.

Tourist attractions located nearby Tenerife include the neighbouring Canary Islands, all of which can be easily reached by regular ferries. Gran Canaria is located to the east of Tenerife and home to a number of beach resorts, charming villages, and the bustling city of Las Palmas. Fuerteventura stands further east and offers a good selection of beaches, water sports, golf courses and a relaxed pace of life. Also worth a mention, the island of Lanzarote is situated to the northeast of Tenerife, above Fuerteventura, and contains a number famous beaches, landmarks designed by famous Canarian artist César Manrique, and tourist attractions created by volcanic activity many thousands of years ago.

Answer the questions according to the text.

1. What’s the capital city of Canary Islands?
2. How many islands are there in the Canary archipelago?
3. What water activities attract tourists on Tenerife?
4. What won’t make tourists bored when sun goes down on Tenerife Island?
5. What place would you recommend families with children to visit?
6. How can one get to some other islands of Canary archipelago?
7. Why is the island, situated to the northeast of Tenerife, worth mentioning? What’s its name?

HOSPITALITY & TOURISM REALITIES

It’s all about food, accommodation and drinks. It’s all about tourists, travelling, attractions and customer service. Basically, hospitality and tourism is all about helping people enjoy themselves when they’re out and about.

We encounter the people who work in hospitality and tourism all the time: when we go out for a drink, when we grab a bite to eat, or when we go on a luxurious round-the-world trip, staying in five-star hotels and flying business class (just for the record: we never do this, but you get the point!). Our social lives and free time just wouldn’t be the same without the hard-working people who dedicate their careers to this sector.

The main thing to know about careers in hospitality and tourism is that it’s never going to be your typical nine-to-five job. The people who work in this sector really take one for the team and work when other people are having fun. For instance, people who work in pubs and clubs tend to work mainly in the evenings, and people who work in tourism are especially busy when everyone is jetting off on their summer holidays.

Jobs in hospitality and tourism are all about providing friendly, efficient and attentive customer service. Consequently, excellent communication skills, patience and a friendly nature are essential for you to thrive in these industries. You really have to want to work in this sector to do it well. It’s a lot more difficult to be friendly and helpful if you’re not enjoying yourself.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. What’s the definition of the term hospitality?
2. What does the concept customer service mean?
3. Speak on “social life” definition. What does that mean?
4. What does luxurious round-the-world trip include?
5. What is essential for thriving in the hospitality industry?

DEFINITION OF TOURISM

Tourism can be defined as the science, art, and business of attracting and transporting visitors, accommodating them, and graciously catering to their needs and wants. A tourist, by United Nations (U.N.) definition, is a person who stays in places outside his usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business or any other purpose. Business and convention tourism is included in this definition.

For many developing nations, tourism represents a relatively high percentage of gross national product and an easy way of gaining a balance of trade with other nations.

Tourism means different things to different people. For example, a hotelier might say that tourism is wonderful because it brings guests who fill rooms and restaurants. However, a government official might define it as the economic benefit of more money coming into the country, state, or city. Tourism can also be defined as the idea of attracting, accommodating, and pleasing groups or individuals traveling for pleasure or business. In order to simplify tourism, it is sometimes categorized in terms of the following factors:

*Geography:* International, regional, national, state, provincial, country, city.

*Ownership:* Government, quasi-government, private.

 *Function:* Regulators, suppliers, marketers, developers, consultants, researchers, educators, publishers, professional associations, trade organizations, consumer organizations.

 *Industry:* Transportation (air, bus, rail, auto, cruise), travel agents, tour wholesalers, lodging, attractions, recreation.

*Motive:* Profit or nonprofit.

Industry practitioners use these categories to identify and interact with the various industry sectors and organizations involved with tourism.

Physical needs, the desire to experience other cultures, and an interest in meeting new people are some of the motives people have when they travel. Because of flexible work hours, early retirement, and the easy accessibility of traveling, tourism is constantly growing.

From a social and cultural perspective, tourism can further international understanding and economically improve a poor country. However, it can also disturb a culture by confronting it with mass tourism, causing the destruction of natural sites. A trend in avoiding tourism pollution is ecotourism.

Перевод:

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

* 1. What is the definition of the term tourism?
	2. What is a United Nations definition of the term tourist?
	3. What does tourism represent for developing nations?
	4. What various things may the word *tourism* mean to different people?
	5. What terms can tourism be categorized in?

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

Im Hotel

Was muss man erledigen, wenn eine Dienstreise nach Deutschland geplant wird. Erstens muss man im voraus eine Nummer im Hotel auf den Namen des Dienstreisenden reservieren. Jedes moderne Hotel stellt seinen Gästen allen Komfort zur Verfügung. In allen großen Städten gibt es viele gute Hotels, und sie sind im allgemeinen ziemlich gleich. Zunächst kommt man in eine große Halle, das ist die Rezeption. Hier werden Zimmer bestellt und die Zimmerschlüssel ausgehängt. Außerdem befinden sich im Erdgeschoß normalerweise verschiedene Dienstleistungen (Friseur, Reinigung, Autovermietung) und Restaurants. Ein Fahrstuhl bringt Sie in die oberen Stockwerke, wo die Zimmer liegen. Ein Gepäckträger wird sich um Ihr Gepäck bemühen und Sie zum Zimmer führen. Die Hotelangestellten sind für sie zu jeder Zeit ansprechbar und tun alles, um Ihnen den Aufenthalt angenehm zu machen. Sie werden Ihnen die Sehenswürdigkeiten nennen, Theater -oder Konzertkarten besorgen, Fahr- und Flugkarten bestellen. `

 Ein Hotel liegt gewöhnlich in der Nähe des Bahnhofs. Die Preise im Hotel sind sehr hoch. Zum Beispiel, die Übernachtung mit Frühstück kostet über 70 Euro. Aber alle Hotelzimmer haben Bad oder Dusche mit kaltem und warmem Wasser, Klimaanlagen, Fehrnseher und Bars mit verschiedenen Kühlgetränken. Jedes Einzel- oder Doppelzimmer ist modern, gemütlich und komfortabel. Hier stehen ein Schrank, ein oder zwei Betten, eine Couch, ein Sessel, ein Tisch und ein Kühlschrank. Wenn man ins Hotel kommt, muss man vor allem am Empfang ein Anmeldeformular ausfühlen. Der Gast muss seinen Namen schreiben, den Beruf, die Staatsangehörigkeit, den Wohnort und auch die Passnummer angeben. Es ist auch unbedingt den Ankunfts- und Abfartstag anzugeben (d. h. die Aufenthaltsdauer). Dann bezahlt man das Zimmer und bekommt den Schlüssel. Der Fahrstuhl bringt den Gast in seinen Stock. In seinem Zimmer kann er sich ausruhen und duschen. Wenn eine Dienstreise zu Ende ist, begleicht man die Rechnung und verlässt das Hotel.

1. Was stellt jedes modere Hotel seinen Gästen zur Verfügung?

2. Was befindet sich im Erdgeschoß?

3. Wo liegt gewöhnlich ein Hotel?

4. Wer bestellt die Flugkarten ?

5. Wann begleicht der Gast die Rechnung?

Задание 2. Переведите текст с немецкого языка на русский.

Пример для специальности 43.02.10 Туризм

(немецкий язык)

* + - 1. Interessante Fakten über Burj Khalifa

Die Höhe der Burj Khalifa ist atemberaubend 828 Meter, schweben über Dubai. Sie ist dreimal höher als der Eiffelturm. Wenn Sie alle Teile in einer Linie Falten, erhalten Sie ein Viertel der Länge des Äquators. Ihre durchdringenden Wolken Höhe ist sicherlich eine der eindrucksvollsten Fakten über Burj Khalifa.

Burj Khalifa ist das höchste freistehende Gebäude der Welt, hat die größte Anzahl von Etagen der Welt, hat die höchste Wohnfläche der Welt, die höchste offene Aussichtsplattform der Welt, hat einen Aufzug mit der längsten Länge der Welt und hat den höchsten Aufzug der Welt. Burj Khalifa Aufzug Geschwindigkeit ist 10 Meter pro Sekunde, so dass es eine der schnellsten in der Welt. Es dauert nur eine Minute, um zum Aussichtspunkt auf der 124.Etage zu gelangen.

Eine der umwerfendsten Fakten über Burj Khalif ist, wie viel Material wiegt. Bildlich ausgedrückt entspricht das Gewicht des Betons dem Gewicht von 100.000 Elefanten. Das Gesamtgewicht des Aluminiums, das auf Burj Khalifa verwendet wird, entspricht dem Gewicht von fünf A380-Flugzeugen.

Jedes Jahr werden 15 Millionen Gallonen Wasser stabil gesammelt. Wasser wird verwendet, um Landschaftsbau und Pflanzen zu bewässern, für Kühlsystem und für die Stromversorgung des Dubai-Brunnens.

Eine der am wenigsten bekannten, aber interessanten Fakten über Burj Khalifa ist, dass die Spitze der Sphäre von Burj Khalifa in einer Entfernung von bis zu 95 Kilometern zu sehen ist.

Es ist ziemlich bekannt, dass die Information, dass auf dem Höhepunkt des Baues Burj Khalifa im Gebäude täglich 12 000 Arbeiter gearbeitet hat.

Der Kessel begann im Januar 2004 zu Graben. Sechs Jahre später wurde Burj Khalifa im Januar 2010 eröffnet.

Es ist eigentlich ein Mehrzweckgebäude, das Restaurants, ein Hotel, wohnwohnungen, Büroräume und eine Touristenattraktion mit seinen Aussichtsplattformen hat.

Beantworten Sie die folgenden Fragen:

1. Was ist die Höhe des Burj Khalifa?

2. Für welche Bedürfnisse wird das Wasser im Hotel gesammelt?

3. Wie lange dauerte es, einen Burj Khalifa zu bauen?

4. Was ist berühmt für Burj Khalifa Aufzug?

5. Warum zieht Burj Khalifa Touristen an?

* + - 1. «Reisen und populäre Reiseziele»

Unser Leben ist ohne Reisen undenkbar. Reisen, die die Menschen unternehmen, sind sehr unterschiedlich. In Bezug auf die Strecke unterscheidet man Kurz- und Langstreckenreisen. Was die Verkehrsmittel anbetrifft, so kann man ein Auto, einen Bus, ein Flugzeug, einen Zug, ein Schiff etc. wählen.

Die Wahl eines bestimmten Verkehrsmittels hängt von der Strecke und von den Möglichkeiten und Bevorzugungen der Reisenden ab. Die Menschen unternehmen Geschäfts- und Urlaubsreisen abhängig von den Aufgaben, die vor ihnen gestellt werden, bzw. von ihren eigenen Plänen.

Wenn man eine Reise plant, so muss man Fahrkarten bzw. Flugtickets besorgen. Es ist immer zweckmässig, sie rechtzeitig zu buchen, dann kann man unangenehme und unwünschenswerte Situationen vermeiden. Heutzutage sind die Buchung und auch die Bezahlung von Fahrkarten und Flugtickets ganz einfach geworden, alles kann telefonisch und/oder über Internet geregelt werden.

Neben den obengenannten Verkehrsmitteln gibt es auch andere Möglichkeiten. Viele Menschen reisen sehr gerne mit ihren Autos. Einige Menschen wandern oft und erreichen ihre Zielorte zu Fuss. Das Wandern ist sehr gesund und populär.

Reisen sind eine unheimlich interessante Beschäftigung. Sie erlauben uns alle möglichen Länder zu besuchen, neue Menschen kennenzulernen und neue Freunde zu finden, zahlreiche Sehenswürdigkeiten, Museen und Theater überall auf Erden zu besichtigen bzw. zu besuchen und sich dadurch allseitig zu entwickeln.

Die meisten Menschen reisen gern. Die einen bevorzugen ihnen Urlaub an Meer zu verbringen, die anderen mögen verschiedenartige Stadtführungen und Museumsbesuche. Es gibt die Leute, die in die Berge reisen, um dort Ski zu fahren. Jeder Mensch hat seine eigene Liste von den Orten, die er irgendwann besuchen will.

Reisen machen Spass, bringen grossen Nutzen und sind ein untrennbarer Teil unseres Lebens.

Fragen zum Text

1. Welche Reisearten unterscheidet man in Bezug auf die Strecke?

2. Womit kann man reisen?

3. Was muss man vor der Reise besorgen?

4. Wie kann man die Fahr- oder Flugkarten besorgen?

5. Welche Reiseart ist besonders gesund für den Menschen?

* + - 1. Deutschland als Reiseland

Deutschland ist ein attraktives Reiseland. Es bietet dem Touristen eine seltene Vielfalt an sehenswerten Städten und Landschaften; es lädt zu Reisen in eine lange und reiche Geschichte sowie zu Begegnungen mit allen Formen modernen Lebens ein. Wer möchte, findet Oasen der Ruhe genau so leicht wie Stätten pulsierender Aktivität.

Deutschland ist ein Land, das Reisende von jeher angezogen und begeistert hat. Zu den schönsten Landschaften Deutschlands zählt das burgengeschmückte, von zahllosen Dichtern, Malern und Musikern des 19. Jahrhunderts verklärte Rheintal.

Wer nach Deutschland reist, erlebt eine Überraschung. Denn was man vorher über dieses Land erfährt, ist immer nur ein Teil vom Ganzen. Das liegt daran, dass Deutschland aus vielen Welten besteht. In ihrer langen und bewegten Geschichte waren die deutschen Städte stets Metropolen auf der Höhe ihrer Zeit. Und sie sind es heute mehr den je. Jede von ihnen ist eine unverwechselbare Mischung aus Vergangenheit und Gegenwart, weltoffen und höchst lebendig. Alle sind voller Kultur, Zentren des Konsums und der Unterhaltung und besitzen eine attraktive

Umgebung. Und sie liegen so dicht beienander, dass man bequem jeden Tag eine andere erleben kann.

Zwar ist die Bundesrepublik nicht gerade ein klassisches Reiseland, sie hat jedoch inländischen wie ausländischen Urlaubern einiges zu bieten. Als Reiseland bietet Deutschland eine Vielfalt von sehenswerten Städten und Landschaften auf engem Raum. Über Jahrhunderte hin war das deutschsprachige Gebiet ein loser Bund vieler soveräner Einzelstaaten mit kleinen und gröβeren Residenzen oder Hauptstädten. In fast allen blühte ein eigenständiges gesellschaftliches und kulturelles Leben. Davon zeugen die zahlreichen Baudenkmäler und Bibliotheken, Museen und Kunstsammlungen, Gärten und Theater, die sich einer ungeschmälerten Attraktivität für Kunstkenner und – liebhaber erfreuen.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. Was bietet Deutschland dem Touristen?
2. Welche Orte in Deutschland wurden im XIX. Jahrhundert von zahllosen Künstlern verklärt?
3. Was wird mit der Behauptung gemeint, dass Deutschland aus vielen Welten besteht?
4. Waren Sie schon einmal in Deutschland? Wenn ja, welche Eindrucke haben Sie gewonnen?
5. Worin besteht die Attraktivität deutscher Städte?

Пример для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

(английский язык)

1. TYPES OF HOTELS

Hotels are generally classified by their style and location. Each classification is geared to a specific clientele. Several companies classify hotels according to amenities and services by using a star system. The more stars, the more luxurious the hotel. For the most part, classifications can vary within each type of hotel style. However, it is rare for budget hotels to attain extremely high ratings, because they do not have the amenities necessary for higher classifications.

Resort hotels are frequented by the customer on vacation. They may feature amenities that will permit their clientele to relax and have fun. Popular amenities may include: spas, pools, beach or mountain locations, on-site kids’ activities, restaurants, pool bars and babysitting services. Concierges are often available to help patrons find restaurants or book sightseeing tours. Patrons often stay a week or more. Resort hotels, because of their many amenities, often attain high star ratings.

Economy hotels provide limited amenities at reasonable rates. Sometimes, economy hotels provide guests with a complimentary continental breakfast. Economy hotels in resort areas may be off the beaten path, or in a slightly less desirable location. Economy hotels offer basic room accommodations, and many do not have full service on-site restaurants. More recently, some economy hotels have got adjacent chain restaurants within walking distance, often sharing the same parking lot.

Conference centers and commercial hotels are designed for business clientele. Conference centers feature multipurpose rooms that can accommodate seminars and business programs. They have banquet facilities that can serve and accommodate large parties, and also offer equipment and acoustics suitable for speakers and visual presentations. Some conference centers and commercial hotels are located in resort areas, but they still focus on the business needs of clients and companies.

The sleeping area. Suite hotels have a broad Suite hotels appeal to business people that prefer a separate work space or families that want one room, yet also want some room separation from children. They often feature multiple rooms, and may have a pull-out bed in addition to the main range of amenities, and can be classified as high as a luxury hotel, or as a basic economy hotel, depending on the location and the services offered.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. How are hotels classified?
2. What services do Resort hotels often their guests?
3. What are the services provided at Economy hotels?
4. What kind of clients stay at conference centers and commercial hotels ?
5. Who do suite hotels have a broad Suite hotels appeal to?

Пример для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

(немецкий язык)

1. Im deutschen Hotel

Wenn Sie eine Reise nach Deutschland geplant haben, kümmern Sie sich im voraus nicht nur um Fahrkarte, Einweisung und Visa, sondern auch um eine Nummer im Hotel.

Heute gibt es gute Möglichkeit, ein passendes Hotel leicht und einfach online zu reservieren.

Schneller verstehen Informationen über Hotels Ihnen helfen Topics in Deutsch.

Im deutschen Hotel warten auf Sie schön ausgestaltete Gästezimmer. Dort gibt es alles Notwendige für richtige Erholung: Bad mit warmem Wasser, Bar mit entzückenden Kühlgetränken, Fernseher, Kühlschrank, Bügeleisen und sogar drahtlos Internet-Zugang.

Hier arbeitet nur ein freundliches, hochausgebildetes Personal, das allseitige Hilfe für die leistet. Ganz kostenlos können Sie Schuhputzservice, Textilreinigung oder Bürodienst benutzen oder Hilfe bei der Tourenplanung bekommen.

Nette Atmosphäre, luxuriöse Zimmer und kostenlose Frühstücke jährlich ziehen im deutschen Hotel Reisende aus aller Welt an, obwohl Preisen sehr hoch sind.

Viele Restaurants und Bars schlagen von morgens bis nachts eine große Auswahl an verschiedenen Getränke und internationalen Gerichte vor. Sehr populär sind Teezeit und Lunch in Lobby-bar.

In Freizeit nutzen Hotelgäste Sauna, Bowlingbahn, Fitnessstudio, Tennis- und Spielplatz.

Besonders aktuell ist heute Fahrradverleih.

Fast alle deutschen Hotels verfügen heute über Innenhof, Parkgarage, Garten, Dachterrasse, Gepäckaufbewahrung, große Konferenzräume.

Viele Hotels bieten Transferservice vom Flughafen oder Bahnhof. Es muss im voraus mit Hotel direkt abgefragt werden. Um Ihr Gespräch erfolgreich war, benutzen Sie einen Gesprächsbuch oder Topics in Deutsch.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

* + 1. Was muss man im voraus machen, wenn Sie eine Reise nach Deutschland geplant haben?
		2. Was gibt es in den Gästezimmern?
		3. Wer arbeitet im Hotel?
		4. Was bietet das Hotel ihren Gästen an?
		5. Welche Dienstleistungen bietet das Hotel?

3. Задание по организации работы коллектива

Задача 1: Предложите перечень должностных позиций для гостиничного предприятия, их количество, составьте график работы сотрудников.

Инструкция:

* внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия;
* предложите перечень должностных позиций туристского/гостиничного предприятия;
* составьте график работы сотрудников административно-хозяйственной службы, исходя из загрузки гостиницы в высокий сезон и количества номеров; (43.02.11)
* предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского предприятия (43.02.10)
* предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия;
* график сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов;
* график сменности должен быть внесен в таблицу приведенную ниже.

*\*Пример*

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

|  |  |
| --- | --- |
| Туристское предприятие | Гостиничное предприятие |
| Туристское предприятие представляет собой многопрофильную туроператорскую компанию, осуществляющую деятельность в сфере внутреннего туризма. Главный офис находится в бизнес-центре, расположенном в центральной части города Сочи.Туроператор специализируется на приеме и обслуживании туристов на курортах юга России. Является принимающим туроператором делового туризма, осуществляет корпоративное обслуживание. Активно реализует зарубежные туры.Направления деятельности турфирмы:- прием и обслуживание туристов на курортах юга России: Большой Сочи, Анапа, Геленджик, Туапсинский район, Красная Поляна, Горячий Ключ, Ейск;- транспортное и экскурсионное обслуживание: трансферы, экскурсии, морские прогулки, аренда транспорта;- деловой туризм: бизнес-поездки, конференции, инсентив, тимбилдинг, выставки, события;- корпоративные мероприятия «под ключ»;- групповые и индивидуальные туры по Черноморскому побережью;-лечебно-оздоровительные туры круглогодично;- зимний и летний отдых в горах, горнолыжные туры на Красную Поляну; - новогодние и праздничные туры;- пакеты для молодоженов, именинников, юбиляров;- туры выходного дня;- семейный и молодежный отдых;- продажа туров за рубеж для жителей и гостей Сочи.Продажи ведутся в 2-х собственных офисах и в 3-х точках продаж расположенных в торговых центрах. А также через турагентов.Туроператор предоставляет обслуживание на основании договоров с поставщиками услуг. | Гостиничное предприятие «Присцилла» представляет собой гостиницу категории 4\*. Гостиница расположена в прибрежной зоне города Сочи и располагает своей парковой территорией и собственным пляжем. В гостинице функционирует ресторан с обслуживанием представленным в виде шведской линии, и «А-ля-карт», кафе-бар с барной стойкой и зоной самооблсуживания. Также гостям предлагаются услуги румсервиса.К услугам гостей также представлен оздоровительный центр с тренажерным залом и термальной зоной, конференц-зал для бизнес-гостей, детская площадка с услугами няни, охраняемая парковка, услуги кейтеринг.Номерной фонд гостиницы представлен 150 номерами, из них 5 номеров категории «двухкомнатный люкс» (номера с терассой), 25 номеров категории «супериор» (номера с балконами), 120 номеров категории «стандарт» (номера без балконов). Номерной фонд обслуживается сотрудниками административно-хозяйственной службы, функционирующей в отеле круглосуточно. В номерах предусмотрена ежедневная уборка, проводимая с 08:00 до 19:00, с обязательным контролем руководителем или супервайзером службы. А также, доставка в номер дополнительной мебели по запросу гостя (дополнительная кровать, кровать-манеж для ребенка до 3-х лет, кресло и столик на балкон или террасу) в дневное время (с 09:00 до 18:00). Также к услугам гостей в номерах категории «двухкомнатный люкс» и «супериор» предлагается «вечерний сервис». Загрузка гостиницы в высокий сезон – 95-100%, в низкие сезоны – 50-70%. |

Пример графика сменности сотрудников

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование должностной позиции | Количестводолжностных позиций | График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели |
|  | Понедельник | Вторник | Среда | Четверг | Пятница | Суббота | Воскресень е |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

Пример оформления организационной структуры туристского предприятия

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОНКУРСКОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ

Практические задания II уровня (инвариантная часть)

«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»

Специальность 43.02.10 Туризм

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

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между менеджером по продажам туристской фирмы и клиентом. 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

*Клиентка туристской фирмы заходит в офис и обращается к менеджеру, у которого приобрела тур в Испанию неделю назад (вылет через две недели). В офисе находится ещё один менеджер.*

*М 1:* Здравствуйте, Вы что-то хотели?

*К:* Здравствуйте! Помните, мы на прошлой неделе приобрели у вас тур в Италию на август. Сделайте нам ещё скидку, мы узнали в другом агентстве, там на 3200 рублей получается дешевле, чем у вас!

*М 1:* Вы что?! Ничем не могу помочь. Я провел оплату за тур! И такого быть не может, у нас самые низкие цены!

*К:* Да что вы мне говорите, мы же ещё не полетели! До тура целый месяц! В таком случае, я вообще не хочу брать тур в вашем агентстве!

*М 1:* Не повышайте голос! Я вам русским языком говорю, невозможно уже отменить тур!

*К:* Вообще-то я говорю спокойно, почему я не могу отменить?!

*М 1:* Да я вам не обязан объяснять почему, вы же всё равно не поймете, как мы с

туроператорами работаем*,* поэтому моя работа вам тур подобрать, что я и сделал! Тур хороший, отель отличный!

*К:* Да я не сомневаюсь, но у других-то он дешевле. Отмените мне тур. А что будет, если сейчас отменить? Вы что объяснить нормально не можете?!

М: Нет, не могу

*К разговору присоединяется второй менеджер агентства.*

*М 2: (Обращается к первому менеджеру)* Серега, да чего как будто первый год работаешь, тур же аннулировать можно.

*М 2:* Женщина, дело в том, что при аннуляции тура туроператор взимает штраф в счёт понесенных им расходов на бронирование. Кроме того, ваши документы уже переданы в визовый центр и оплачен визовый сбор. Какой размер штрафа получается у наших туристов?

М 1: 6200 рублей.

К: Ого. Это очень много.

М 2: Как вы можете сами убедиться, вам будет не выгодна аннуляция тура. Принимать решение, конечно вам, но мы советуем хорошо всё взвесить. Так как более низкая стоимость данного тура в другом агентстве обусловлена возникшим вчера специальным предложением туроператора, в виду приближения сроков вылета. Тем не менее, если бы приобретали тур сегодня у нас, или в любом другом агентстве, вы бы не успели оформить визу и не смогли воспользоваться данным предложением.

К: А зачем тогда туроператор делает скидку?

М 2: Это предложение актуально для туристов, у которых уже открыта шенгенская виза и они могут в любой момент приобрести тур.

К: Теперь ясно, спасибо, что объяснили. М 2: Пожалуйста! Хорошего вам отдыха. К: Спасибо. До свидания.

М 2.: До свидания!

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

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между менеджером по продажам туристской фирмы и клиентом. 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 плане предложенного мероприятия 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.).

Практические задания II уровня (инвариативная часть)

«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»

Специальность 43.02.10 Гостиничный сервис

Задача 1: Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Предложите способы решения проблемы.

Инструкция: Внимательно прочитайте диалог между сотрудником службы приема и размещения и гостем. В диалоге представлена конфликтная ситуация. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Предложите способы решения проблемы. 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 - 1,5 см, нижнее - 2,0 см, левое - 2,5 см, правое - 1,5 см).

Диалог между гостем и сотрудником

На стойку приема и размещения подходит возмущенный гость, пытаясь завладеть вниманием администратора службы, который в данный момент разговаривает по рабочему телефону.

Г: Здравствуйте, мне нужна Ваша помощь.

А: Минуту, я занята…( продолжая беседовать по телефону).

Г: (После нескольких минут ожидания начинает громко возмущаться возле стойки ресепшена, привлекая внимание окружающих). Что за безобразие творится в Вашем отеле? В моем номере не убираются уже 2 дня! А, сейчас, когда я прихожу за помощью, на меня просто не обращают внимания. И это сервис 5\* гостиницы???

А: (завершает разговор по телефону). Мужчина успокойтесь. Не надо, пожалуйста, кричать, я был занят и не мог Вас принять, лучше расскажите, что у Вас?

Г: Я сейчас буду не только кричать. Позовите свое руководство, это из ряда вон выходящая ситуация!!!

А: Да что Вы говорите, Вы уверены, что у Вас не убирали 2 дня? В нашем отеле такого просто не может быть! Мы предоставляем только качественный сервис и уборки у нас всегда проводятся ежедневно.

Г: Не может быть??? По-вашему я сейчас просто придумываю и создаю скандал на ровном месте???

А: Нет, ни в коем случае. Возможно, были какие-то обстоятельства, которые помешали проведению уборки. Может, у Вас на двери висела табличка «Не беспокоить» и горничные не смогли войти в номер для уборки. Подскажите, пожалуйста, Ваш номер, чтобы я мог проверить информацию в хозяйственной службе.

Г: Никакой таблички у меня не было на двери. У Вас просто не умеют работать и оказывать сервис. Хорошо, мой номер 515, звоните своим уборщицам. Все-таки, интересно знать, по какой причине они не выполняют свои обязанности.

А: (звонит в хозяйственную службу, уточняя информацию). Спасибо, за ожидание, я сейчас все уточнил. На Вашей двери действительно висит табличка «Не беспокоить», поэтому это не наша вина.

Г: Возможно, я забыл убрать табличку. Но, это Вас не оправдывает. Я читал правила проживания в Вашем отеле и там, черным по белому было прописано, что уборка в номерах осуществляется ежедневно. Вы должны были связаться со мной и уточнить.

А: Хорошо. В следующий раз мы постараемся быть более внимательны к нашим гостям.

Г: Следующий раз я к Вам больше не приеду. Позовите директора и отправьте уже, в конце концов, ко мне в номер горничную для уборки.

А: Да, конечно. Сейчас я отправлю к Вам горничную. Генеральный директор, к сожалению, сейчас на встрече, но я могу передать ему Вашу просьбу.

Г: Да уж постарайтесь!!! И принесите мне в номер жалобную книгу. До свидания. А: До свидания.

Задача 2: Разработайте содержание мероприятия по обучению сотрудников службы приема и размещения правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.

Инструкция: Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между гостем отеля и сотрудником службы приема и размещения. Разработайте содержание мероприятия по обучению сотрудников правилам поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Укажите форму проведения мероприятия. Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

В плане предложенного мероприятия необходимо указать следующие пункты:

* 1. Конфликт и его виды.
	2. Причины конфликтов в гостиничной сфере.
	3. Типы конфликтных гостей.
	4. Особенности поведения персонала в конфликтных ситуациях.
	5. Алгоритм выхода из конфликтной ситуации.
	6. Способы улаживания конфликта.

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

Практическое задание II уровня (вариативная часть)

Специальность 43.02.10 Туризм

Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»

Программа тура «Знакомство с Геленджиком» 3дня/2ночи

|  |  |
| --- | --- |
| 1 день | Встреча на ж/д вокзале / в аэропорту. Трансфер в отель. Обед.Экускурсия «Лермонтовский бульвар»: Осмотр таких достопримечательностей, как памятник М.Ю. Лермонтову, Створный маяк, «Поющий» фонтан.Заезд в отель/пансионат. Свободное время. Ужин. |
| 2 день | Завтрак.Обзорная экскурсия «Город-курорт Геленджик» :Осмотр достопримечательностей на набережной, а именно: скульптуры «Ассоль» и «Алые паруса» , фонтан «Влюблённые», скульптура «Белая невеста», «Арка любви»Обед в столовойПосещение «Сафари-парка»,реабилитационного зоопарка для диких животных, посещение Медвежьей пещеры и Морского музея Возвращение в отель/пансионат. Свободное время. Ужин. |
| 3 день | Завтрак.Трансфер на ж/д вокзал / в аэропорт. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Гостиница/ Кол-во человек в группе | Период | 10+1 | 20+2 | 30+3 | 40+4 |
| Отель «Мерсель» 4\* | 01.06.18-30.06.18 | 11300 | 10500 | 9400 | 8800 |
| 01.07. 18 –31.08.18 | 12 700 | 11900 | 10800 | 10200 |
| Отель «Кипарис» 3\* | 01.06.18-31.08.18 | 12000 | 11200 | 10100 | 9500 |
| Отель «Орлица» 3\* | 01.06.18-30.06.18 | 12800 | 12100 | 11400 | 11000 |
| 01.07. 18 –31.08.18 | 14000 | 13300 | 12600 | 12200 |
| Отель «Калифорния»3\* | 01.06.18-14.06.18 | 13200 | 12400 | 11300 | 10700 |
| 16.06.18 –30.06.18 | 13700 | 12900 | 11800 | 11200 |
| 01.07. 18 –14.07.18 | 14500 | 13700 | 12600 | 12000 |
| 15.07.18 –25.08.18 | 14900 | 14100 | 13000 | 12400 |
| «Hotel Europa» 4\* | 01.06.18-30.06.18 | 13400 | 12500 | 11200 | 10600 |
| 01.07.18– 31.08.18 | 14600 | 13700 | 12400 | 11800 |
| Отель «Круиз» 4\* | 01.06.18-30.06.18 | 14200 | 13300 | 12000 | 11400 |
| 01.07. 18 –31.08.18 | 15500 | 14600 | 13300 | 12700 |

Практические задания II уровня (вариативная часть)

Специальность 43.02.10 Туризм

Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»

Инструкция:

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

Пример задания

В турфирму «Ривьера-Сочи» звонит классный руководитель группы школьников из Ростова-на-Дону с просьбой подобрать тур на три дня в Сочи в период с 22 по 24 июня. Туристы желают осмотреть достопримечательности центра города и олимпийское наследие. Количество школьников – 30 человек.

Пожелания туристов:

* бюджет до 12 тыс. рублей на человека
* трансфер вокзал - отель - вокзал
* гостиница в историческом центре города (санузел в номере)
* в тур включены основные достопримечательности города
* трехразовое питание
* шаговая доступность к морю

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести

бронирование турпродукта основываясь на программе тура «Знакомство с Олимпийской столицей».

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 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |

Подпись ответственного лица

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

№ брони

Отправлено в объект размещения

Для служебных отметок

Оформлен счет- подтверждение



Выставлен счет на оплату

Программа тура «Знакомство с Олимпийской столицей», 3 дня / 2 ночи

|  |  |
| --- | --- |
| 1 день | Встреча на ж/д вокзале / в аэропорту. Трансфер в отель. Обед.Обзорная экскурсия «Сочи – южная столица России» (для туров в «Парк Инн» с прибытием на ж/д – пешеходная):* променад по Приморской набережной от форта Александрия до Зимнего театра – знакомство с историческим центром города,
* посещение источника легендарной Мацесты – сердца курорта Сочи,
* прогулка по субтропическому парку «Дендрарий» в сопровождении экскурсовода-дендролога.

Заезд в отель/пансионат. Свободное время. Ужин. |
| 2 день | Завтрак.Экскурсия «Сочи – столица Олимпийских Зимних игр-2014»:* прогулка на гольф-карах по Олимпийскому парку на курорте Имеретинский – внешний осмотр ледовых дворцов, фотографирование на Medals Plazaу Стены Чемпионов, чаши Олимпийского Огня и т.п.,
* музей ретро-автомобилей: здесь представлена самая полная коллекция отечественных автомобилей – более ста экспонатов 1930-х–1990-х годов XXв.,
* переезд в Красную Поляну. Обед.

Продолжение экскурсии:* прогулка на канатной дороге ГЛК «Газпром» - осмотр панорамы Кавказских гор и расположения Олимпийских объектов,
* променад по набережной реки Мзымта на курорте Роза Хутор – фотографирование с талисманами ОИ-2014, приобретение сувениров.

Возвращение в отель/пансионат. Свободное время. Ужин. |
| 3 день | Завтрак.Трансфер на ж/д вокзал / в аэропорт. |

\* Программа тура предоставлена туроператором «Ривьера-Сочи»

В стоимость тура включено:

* + проживание в 2-х, 3-х местных номерах,
	+ 3-разовое питание,
	+ транспортно-экскурсионное обслуживание согласно программе, входные билеты.

Стоимость тура на 1 человека

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Гостиница/ Кол-во человек в группе | Период | 10+1 | 20+2 | 30+3 | 40+4 |
| [Хостел «На Комсомольской»](http://www.riviera-sochi.ru/hotels/hostel/na_komsomolskoy.html) | 01.06.18-30.06.18 | 11300 | 10500 | 9400 | 8800 |
|  |  | 01.07. 18 – | 12 700 | 11900 | 10800 | 10200 |
|  | 31.08.18 |  |  |  |  |
| [Гостевой дом «Эв’Рошель»](http://www.riviera-sochi.ru/hotels/gostevoy_dom/evroshel.html) | 01.06.18-31.08.18 | 12000 | 11200 | 10100 | 9500 |
|  |  |
| [Отель «Парк Инн» 4\*](http://www.riviera-sochi.ru/hotels/otel/park_inn_sochi_city_centre.html) | 01.06.18-30.06.18 | 12800 | 12100 | 11400 | 11000 |
| 01.07. 18 –31.08.18 | 14000 | 13300 | 12600 | 12200 |
|  |  |
| [«Маринс Парк Отель» 4\*](http://www.riviera-sochi.ru/hotels/otel/marins_park_otel.html) | 01.06.18-14.06.18 | 13200 | 12400 | 11300 | 10700 |
| 16.06.18 –30.06.18 | 13700 | 12900 | 11800 | 11200 |
| 01.07. 18 –14.07.18 | 14500 | 13700 | 12600 | 12000 |
|  |  |
| 15.07.18 –25.08.18 | 14900 | 14100 | 13000 | 12400 |
| [Отель «Бридж Резорт»](http://www.riviera-sochi.ru/hotels/otel/bridge_resort.html) корпус | 01.06.18-30.06.18 | 13400 | 12500 | 11200 | 10600 |
| «Family»3\* |  | 01.07. 18 – 31.08.18 | 14600 | 13700 | 12400 | 11800 |
| [Отель «Бридж Резорт» 4\*](http://www.riviera-sochi.ru/hotels/otel/bridge_resort.html) | 01.06.18-30.06.18 | 14200 | 13300 | 12000 | 11400 |
| 01.07. 18 –31.08.18 | 15500 | 14600 | 13300 | 12700 |
|  |  |

ВАРИАНТ 2

Тур в Казань: «Казанские забавы»

**1 день – Пятница. Казань. Встреча на ж/д вокзале Казани** с гидом:

8:00 Казань-1 (Центральный) у скульптуры «Белые барсы» с табличкой.
Встреча в аэропорту г. Казани за доп. плату.
Трансфер в гостиницу. Сдача вещей в камеру хранения отеля или раннее размещение (за доп.плату).

10:00 Завтрак в кафе / ресторанах города

11:00 Обзорная экскурсия «КАЗАНЬ ТЫСЯЧЕЛЕТНЯЯ»
Автобусно-пешеходная экскурсия по самым интересным достопримечательностям Казани, которая покажет Вам Казань со всех сторон.

Обед с мастер-классом «Секреты татарской кухни».

Пешеходная экскурсия «КАЗАНСКИЙ АРБАТ» (по улице Баумана)
20:00/21:00 Обзорная экскурсия «Огни ночной Казани».

**2 день – Суббота. Казанский Ипподром.** Завтрак в гостинице.

Интерактивная экскурсия на КОННО-СПОРТИВНЫЙ КОМПЛЕКС «КАЗАНЬ»

Обед на ЛЕБЯЖЬЕМ ОЗЕРЕ

Свободное время или посещение аквапарка и колеса обозрения в ГРК «Ривьера» (за доп.плату)

Ужин в одном из кафе/ресторанов города.

**3 день – Воскресенье. Раифа - Свияжск.** Завтрак в гостинице. Освобождение номеров.

8:30 Автобусная экскурсия на ОСТРОВ-ГРАД СВИЯЖСК
Возвращение в Казань. По трассе внешний осмотр «Храма всех религий» (без выхода из автобуса).

Поздний обед в кафе / ресторанах города. Свободное время
Посещение национального супермаркета «БЭХЭТЛЕ»

18:00 Трансфер на жд вокзалы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Гостиницы | Категория номеров | Тур на 3 дня |
| Взрослые | Дети до 11 лет на доп. месте | Доп. место | Доплата за 1-но местн. станд. разм. |
| Выходные | Праздники\* | Выходные | Праздники\* |
| Мираж  5\* | 2-м. станд. | 19080 | 20830 | 16110 | 16230 | 4140 | 6210 |
| 1-м. станд. | 23220 | 27040 | - | - |  |  |
| Шаляпин Палас Отель 4\* | 2-м. станд. | 18850 | 19800 | 14830 | 15570 | 3410 |
| 1-м. станд. | 22260 | 23373 | - | - |  |  |
| Дабл Три от Хилтон 4\* | 2-м. станд. | 18120 | 21310 | - | - | 4780 | 6 360 |
| 1-м. станд. | 22900 | 27670 | - | - |  |  |
| Сулейман Палас Отель 4\* | 2-м. станд. | 19710 | 14830 | 15570 | 4140 |
| 1-м. станд. | 23850 | - | - |  |  |
| Джузеппе 4\* | 2-м. станд. | 17640 | 18600 | 14830 | - | 4 300 | 5 250 |
| 1-м. станд. | 21940 | 23850 | - | - |  |  |
| Гранд Отель Казань 4\* | 2-м. станд. | 17800 | 18600 | 14830 | 15570 | 4 140 | 3 660 |
| 1-м. станд. | 21940 | 22260 | - | - |  |  |
| Центр Отель Казань Кремлин 4\* | 2-м. станд. | 17960 | 19080 | 17700 | 17800 | 4300 | 4770 |
| 1-м. станд. | 22260 | 23850 | - | - |  |  |
| Биляр Палас Отель 4\* | 2-м. станд. | 17170 | 17490 | 16110 | 16210 | 4 450 | 5 410 |
| 1-м. станд. | 21620 | 22900 | - | - |  |  |
| Парк Инн 4\* | 2-м. станд. | 16050 | 17960 | 14830 | 15260 | 3 980 | 3980 |
| 1-м. станд. | 20030 | 21940 | - | - |  |  |
| Европа 4\* | 2-м. станд. | 17490 | 17800 | - | - | 2 540 | 2870 |
| 1-м. станд. | 20030 | 20670 | - | - |  |  |
| Релита 4\* | 2-м. станд. | 16530 | 17170 | 16270 | 16370 | 3 180 | 3500 |
| 1-м. станд. | 19710 | 20670 | - | - |  |  |
| Ногай 3\* | 2-м. станд. | 17870 | - | - | 3 050 |
| 1-м. станд. | 20920 | - | - |  |  |
| Ибис 3\* | 2-м. станд. | 16450 | 17280 | - | - | 2 790 | 3 170 |
| 1-м. станд. | 19240 | 20450 | - | - |  |  |
| Кристалл 3\* | 2-м. станд. | 16850 | 14830 | 15260 | 3 500 |
| 1-м. станд. | 20350 | - | - |  |  |
| Татарстан 2\* | 2-м. станд | 15860 | - | - | 2200 |
| 1-м. станд. | 18060 | - | - |  |  |
| Без размещения | - | 12050 |

Задание.

1. Вариант 1.: группа из 7 человек планирует посетить Казань во время майских праздников. Среди участников поездки есть спортсмен, которому крайне важно поддерживать себя в форме, поэтому в отеле должен быть фитнес центр. Размещение одноместное. Участники поездки высказали пожелание разместиться в центре города, в историческом здании, в шаговой доступности от общественного транспорта, потому что свободное от экскурсий время планируют изучить не включенные в экскурсии объекты самостоятельно. Переплачивать туристы не намерены. Цена, которую они готовы заплатить – около 20 000 с человека.
2. Студенты колледжа (12 человек) планируют начать летние каникулы с поездки в Казань. Бюджет у туристов ограниченный, но хотелось бы разместиться в центре города. Возможно размещение в хостеле, в отеле без питания, или только завтраки, но желательно, чтобы рядом были столовые или недорогие кафе. Бюджет поездки – около 15000 рублей.

Задание 2: «Выбор объектов 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 Сочи. Ниже представлена программа обслуживания одного дня тура, который посвящен осмотру культурно-исторических, природных ресурсов на территории Сочинского национального парка и объекта сельского туризма.

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

Программа

|  |  |
| --- | --- |
| 9:00 | Встреча с гидом в лобби отеля «Звездный».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 «Кавказский аул» |
| 15:00-16:30 | Экскурсия . |
| 16-30 – 17-00 | Возвращение в отель |

Практические задания II уровня (вариативная часть)

43.02.10 Гостиничный сервис

Задание 1: Бронирование гостиничных услуг по телефону.

Инструкция: Ответьте на телефонный звонок, согласно стандартам обслуживания гостей и оформите бронирование гостиничных услуг для гостей в отель «Бригантина» (г.Новороссийск) <http://www.hotelbrigantina.ru/#top> по телефону, соблюдая алгоритм бронирования и уточняя необходимую информацию. Заполните служебную форму бронирования гостиничных услуг для групповых заездов.

Задание: В службу бронирования отеля «Бригантина» (г.Новороссийск) позвонил потенциальный гость с просьбой забронировать номер категории «стандарт» на двоих взрослых и ребенка 10 лет. Заезд намечен на 16.08.2019, выезд на 26.08.2019.

Пожелания гостя:

* наличие дополнительного места в номере
* поздний выезд 26.08.2019 в 22:05 утра;
* вид на море;
* организация встречи в аэропорту (трансфер аэропорт-отель).

Служебная форма бронирования гостиничных услуг

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО гостя |  |
| Контактная информация |  |
| Количество человек, проживающих в номере |  |
| Дата и время заезда |  |
| Дата и время выезда |  |
| Категория номера |  |
| Стоимость номера |  |
| Услуги, включенные в стоимость проживания |  |
| Способ гарантии бронирования |  |
| Форма оплаты |  |
| Дополнительные пожелания |  |
| Номер бронирования |  |

Задание 2: Разработка плана выполнения требований гостей.

Инструкция: Прочитайте внимательно задание и заполните план организации выполнения

требования гостей. Оформите гиперссылками на страницу источника.

Задание: В отель «Бригантина» (г.Новороссийск) обратился гость с просьбой забронировать номер категории «двухкомнатный люкс» для пожилых родителей. Номер должен быть тихий и расположен недалеко от лифта, с возможностью готовить пищу в номере и посудой. Ознакомьтесь с фрагментом запроса гостя и заполните план организации выполнения требований, при этом указав ответственную за выполнение службу или должностную единицу. Для получения дополнительной информации воспользуйтесь официальным сайтом гостиницы <http://www.hotelbrigantina.ru/#top>. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, укажите название торгового предприятия, поставляющего необходимый продукт и его закупочную цену. Сделайте гиперссылки на страницы сайта, подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в отеле следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Фрагмент запроса гостя:

* + плита для приготовления пищи;
	+ пуховые одеяла и подушки;
	+ теплые махровые халаты и тапочки;
	+ пресса в номер каждое утро;
	+ континентальный завтрак в номер;
	+ будильник;
	+ дополнительный комплект питьевой воды;
	+ чайник;
	+ книги (классика детективного жанра);
	+ пляжные полотенца, халаты и тапочки;
	+ солнцезащитные средства;
	+ набор посуды в номере для приготовления пищи;
	+ оказание экскурсионных услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Запрос гостя | Действия повыполнению запроса | Ответственный |
|  |  |  |
|  |  |  |