

Всероссийская олимпиада профессионального мастерства

УТВЕРЖДЕНО

протоколом заседания

Совета кабинетов СПО

от «8» сентября 2018 № 3

Председатель

С.Н.Дёмина С.Н.Дёмина

Фонд оценочных средств

**Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
по укрупненной группе специальностей СПО**

43.00.00 Сервис и туризм

код и наименование

Начальный уровень

Севастополь, 2018

ФОС разработан рабочей группой ГБОУПО «СТЭТ» в составе:

- Арвеладзе В.Г., директор
- Лиманковская Е.В., заместитель директора по УВР
- Хаецкая М.С., методист
- Сабадаш Е.М., председатель цикловой комиссии дисциплин

туризма и гостиничного сервиса

- Емелин С.В., преподаватель
- Григоренко Л.Б., преподаватель
- Бондаренко Ю.А., преподаватель
- Лашевич Ю.И., преподаватель
- Олейников Д.Ю., преподаватель

Рассмотрен на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и гостиничного сервиса 11.01.2018 (протокол № 5 от 11.01.2018)

Рецензент: Негрий С.В., директор ООО «Севлакмус».

Содержание

№ п/п	Наименование раздела	Стр.
1	Спецификация Фонда оценочных средств.	4
1.1	Назначение Фонда оценочных средств	4
1.2	Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств	4
1.3	Подходы к отбору содержания, разработке структуры оценочных средств и процедуре применения	5
1.4	Продолжительность выполнения конкурсных заданий	12
1.5	Условия выполнения заданий. Оборудование	12
2	Паспорт практического задания «Перевод профессионального текста»	14
3.	Паспорт практического задания «Задание по организации работы коллектива»	20
4.	Паспорт практического задания инвариантной части практического задания II уровня	23
5.	Паспорт практического задания вариативной части практического задания II уровня.	26
6.	Оценочные средства	32
6.1.	Система оценивания выполнения заданий	32
6.2	Оценивание работы участника олимпиады в целом	42
7.	Ведомость оценок результатов выполнения участником заданий I уровня	44
8.	Сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий I уровня	47
9.	Ведомость оценок результатов выполнения участником заданий 2 уровня	48
10.	Сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий 2 уровня	50
11.	Сводная ведомость оценок результатов выполнения участниками заданий олимпиады	51
12.	Методические материалы	52

1. Спецификация Фонда оценочных средств

1.1 Назначение Фонда оценочных средств

1.1.1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) - комплекс методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников 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.

1.1.2. 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.

1.2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств

1.2.1. 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 Н.М. Золотаревой 26.12.2016;

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

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

- Регламента Финала национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WORLD SKILLS RUSSIA)

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

1.3.1 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.

1.3.2. 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.

1.3.3. Задания I уровня состоят из тестового задания и практических задач.

1.3.4. 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 вопрос ов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Откры тая форма	Вопрос на соответ ствие	Вопрос на устано вление 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	5	5	5	5
	<i>Вариативный раздел тестового задания</i>						
1	Службы гостиниц, их функциональные задачи, должности.	4	1	1	1	1	1
2	Классификация гостиниц, термины и обозначения, принятые в гостиничной и туристской сфере.	4	1	1	1	1	1
3	Организация питания в отелях.	4	1	1	1	1	1
4	Организация туристской индустрии	4	1	1	1	1	1
5	Предоставление турагентских услуг	4	1	1	1	1	1
	ИТОГО:	20	5	5	5	5	5
	ИТОГО:	40	10	10	10	10	10

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 исключающую 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.

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

1.3.6. 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 языках, которые изучают участники Олимпиады.

Каждому участнику предстоит последовательно выполнить 2 задачи:

- 1) письменный перевод профессионально-ориентированного текста с иностранного языка на русский;
- 2) ответить на вопросы по тексту.

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

- умений организовывать производственную деятельность 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;

- способности использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи:

- ставить график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.
- разработать организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.

1.3.8. 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.

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

1.3.10 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, которые содержит 2- 3 задачи.

Количество оцениваемых задач, составляющих то или иное практическое задание, одинаковое для всех специальностей СПО, входящих в УГС, по которой проводится Олимпиада.

Специальности 43.02. 10 Туризм и 43.02.11 Гостиничный сервис

Содержание работы: Анализ и решение проблемной ситуации в сфере туризма и гостиничного сервиса.

Задачи:

1. Анализ проблемной ситуации и аргументированный ответ на поставленные вопросы
2. Оформление анкеты в электронном виде.
3. Разработка тематики тренингов и семинаров по совершенствованию кадровой политики и управления персонала.

1.3.11. 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.

Вариативная часть задания II уровня содержит 4 задачи различных уровней сложности.

Специальность 42.03.11 Гостиничный сервис

Содержание работы: Разработка и презентация коммерческого предложения по размещению в гостинице г. Севастополя гостей.

Задачи:

1. Изучить сайт одной из гостиниц города.
2. С целью привлечения клиентов разработать коммерческое предложение для данной гостиницы, связанный с размещением гостей.
3. Создать мультимедийную презентацию с целью обоснования эффективности коммерческого предложения.
4. Выступить с защитой своего коммерческого предложения, сопровождая ее мультимедийной презентацией представляемого материала.

Специальность 43.02.10 Туризм

Содержание работы: Разработка и обоснование нового туристского маршрута.

Задачи:

1. Разработать новый туристский маршрут в соответствии с заданными критериями
2. Заполнить технологический паспорт маршрута.
3. Создать мультимедийную презентацию с целью обоснования эффективности коммерческого предложения.
4. Выступить с защитой своего коммерческого предложения, сопровождая ее мультимедийной презентацией представляемого материала.

1.3.12. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья определение структуры и отбор содержания оценочных средств осуществляется с учетом типа нарушения здоровья.

1.4. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Максимальное время, отводимое на выполнения заданий в день – 6 часов (академических).

Максимальное время для выполнения заданий 1 уровня:

- тестовое задание – 1 час (астрономический);
- перевод профессионального текста, сообщения – 2 часа (академических);
- решение задачи по организации работы коллектива - 2 часа (академических).

Максимальное время для выполнения отдельных заданий 2 уровня:

- инвариантная часть - 2 часа (академических);
- вариативная часть - 4 часа (академических).

1.5. Условия выполнения заданий. Оборудование

1.5.1. 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.

1.5.2. 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;
- бумага, ручки.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

1.5.3. 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;
- калькуляторы;
- бумага, ручки.

1.5.4. Выполнение конкурсных заданий II уровня проводится также в компьютерном кабинете.

Требования к месту проведения, оборудованию и материалам указаны в паспорте задания.

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

2. Паспорт практического задания «Перевод профессионального текста»

Практическое задание первого уровня состоит из практических задач и включает в себя перевод профессионального текста. «Перевод профессионального текста» позволяет оценить уровень сформированности умений применять лексику и грамматику иностранного языка для перевода текста на профессиональную тему; навыки письменной и устной коммуникации; навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Каждому участнику предстоит последовательно выполнить 2 задачи:

- 1) письменный перевод без словаря профессионально-ориентированного текста с иностранного языка на русский (1500-2000 п.зн.);
- 2) ответы на вопросы по тексту.

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 – 5 баллов.

Критерии оценки практических задач

Максимальное количество баллов за выполнение практических задач 10.

Критерии оценки 1 задачи письменного перевода текста с иностранного языка на русский

№	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).

Критерии оценки 2 задачи

«Перевод профессионального текста (сообщения)»

(ответы на вопросы, выполнение действия)

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

По критерию «Глубина понимания текста» 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.

Вариант 1

Прочитайте и переведите текст, описывающий тенденции в гостиничной индустрии. Выполните послетекстовое задание. Перевод текста и ответы задания оформите в текстовом редакторе Microsoft Word.

Task 1

Read the text about the hotels and translate it.

TRENDS IN THE HOTEL INDUSTRY

The hotel industry is adapting to new types of guests. Many hotels in the USA and Europe are changing their menus for international visitors from emerging markets, and employing Chinese speaking staff. Guest room design is changing to meet the needs of older and richer travelers. Lower beds, brighter lightning and walk-in showers are easier to use and, at the same time, attractive to younger consumers.

Hotels are changing their online reservations systems to allow guests to choose more elements of their stay. Guests can choose the room type; request a king-size bed or a sea view, book a romantic dinner on the first night or a spa treatment on the second, and order sandwiches for their room when they arrive.

Today, both the business traveller and the leisure guest expect hi-tech guest rooms: flat-screen TVs, docking stations for portable music players, in-room safes with a power point to recharge laptop computers. Rooms also need more power points so guests can plug in their mobile devices.

Guests want comfort at an affordable rate. They don't want expensive charges for car parking and phone calls, and they don't like overpriced breakfasts and in-room fridges. In response, many hotels now leave the fridges empty so guests can bring their own food and drink or order what they want from reception. Other hotels don't put fridges in the guest rooms now. Guests are more satisfied when they check out if the total charge is what they expected when they reserved the room.

Task 2

Read the text again. Guess which statements are False or True and fill in the table.

1. Some hotels hire Chinese speaking staff. _____
2. Hotel guests can't order sandwiches for their rooms, they have to go to the local café. _____
3. It is quite hard to find power points in rooms to recharge guest's devices. _____
4. Almost every guest likes in-room fridges. _____
5. Hotels prefer not to put fridges in the guest room now. _____
6. It's Ok for the guests if the total charge is more expensive than they expected when they check out. _____

НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК**Вариант 1**

Прочитайте и переведите текст. Выполните после текстовое задание. Перевод текста и ответы задания оформите в текстовом редакторе Microsoft Word.

Die Aufgabe 1: Lesen und übersetzen Sie den Text über Hotels auf Russisch.

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. Bürodienst benutzen oder Hilfe bei der Tourenplanung bekommen. 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 Tee-zeit 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.

Die Aufgabe 2:

Beantworten Sie folgende Fragen!

1. Wie kann man heute ein passendes Hotel reservieren?
2. Was gibt es im Hotel?
3. Wer arbeitet im Hotel?
4. Was gibt es im Hotel für richtige Erholung?
5. Was verfügt heute alle deutschen Hotels?

3. Паспорт практического задания «Задание по организации работы коллектива»

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.11 Гостиничный сервис, Приказ N 475 от 7 мая 2014 г.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 7 мая 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 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	
3.	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
4.	ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения
	Задание по организации работы коллектива	
	Задание 1. Составить график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.	
	Максимальный балл – 10 баллов	
	Задание 1. Составить график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.	
	Максимальный балл – 5 баллов	
	Критерии оценки:	
1.	Соблюдение требований трудового законодательства при составлении графика	0,5
2.	Логичность распределения рабочего времени	0,3
3.	Аккуратность при заполнении графика	0,4
4.	Наличие согласования и утверждения графика	0,2
5.	Правильность подсчета часов и дней	0,6
6.	Microsoft Word	
6.1	Применение опции форматирования:	3
6.2	Шрифт (TimesNewRoman)	0,4
6.2	Размер шрифта – 14, в таблице – 9-12	0,4

6.3	Заглавные буквы в наименовании документа	0,4
6.4	Отступы в абзацах (интервал 1,25)	0,4
6.5	Выравнивание текста по ширине	0,4
6.6	Межстрочный интервал (1,5 пт)	0,4
6.7	Поля документа(верхнее – 2,0см; ниж нее – 2,0см; левое – 3,0см; правое – 2,0см.)	0,6
	Задание 2. Разработать организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.	Максимальный балл – 5 баллов
	Критерии оценки:	
1.	Соответствие схемы заданным характеристикам	1
2.	Наглядность и структурированность схемы	1
3.	Microsoft Word Применение опции форматирования:	3
3.1.	Шрифт (TimesNewRoman)	0,4
3.2	Размер шрифта (14)	0,4
3.3	Заглавные буквы в наименовании документа	0,4
3.4	Отступы в абзацах (интервал 1,25)	0,4
3.5	Выравнивание текста по ширине	0,4
3.6	Межстрочный интервал (1,5 пт)	0,4
3.7	Поля документа (верхнее – 2,0см; ниж нее – 2,0см; левое – 3,0 см; правое – 2,0 см.)	0,6

Задание 1. Составьте график работы сотрудников для Вашего туристского/гостиничного предприятия.

Инструкция:

— График сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса (КЗоТ) РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов.

— В графике должна учитываться работа в выходные, праздничные и предпраздничные дни. В бланке графика они обозначены разным цветом.

— Дополнительную информацию (в том числе об обеденных и ночных перерывах) в случае необходимости можно изложить под графиком.

* Прим. Возможно оформление договора найма на неполный рабочий день.

Туристское предприятие

Гостиничное предприятие

Турфирма находится в центре Севастополя. Имеет один офис площадью 90 кв.м. Туристское предприятие представляет собой некатегорийную пригородную гостиницу (ориентировочно 3*), номерной фонд которой составляет 20 номеров.

собой туристическое агентство, специализирующееся на организации автобусных туров по Крыму и Севастополю.

Перечень должностных позиций

туристского предприятия:

1. Директор – 1 чел.
2. Бухгалтер – 1 чел.
3. Охранник – 4 чел.
4. Уборщик – 1 чел.
5. Гид-сопровождающий – 1 чел.
6. Оператор по продажам – 1 чел.

Перечень должностных позиций

гостиничного предприятия:

1. Директор – 1 чел.;
2. Бухгалтер – 1 чел.;
3. Администратор – 4 чел.;
4. Горничная – 2 чел.;
5. Сантехник-электрик – 1 чел.

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

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

4.Паспорт практического задания инвариантной части практического задания II уровня

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474от 7мая 2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис, Приказ N 475 от 7мая 2014
2.	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. 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. 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. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	
3.	ОП.02 Организация туристской индустрии ПМ.01. Предоставление турагентских услуг ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации	ОП.09. Организация и технология гостиничного дела ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей ПМ 03. Организация обслуживания гостей во время проживания ПМ 04. Продажа гостиничного продукта
4.	Участникам озвучивается и высылается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлена претензия клиента на качество обслуживания при размещении в отеле. В соответствии с заданными критериями участник определяет и аргументирует вину и последствия для участников. Разрабатывает рекомендации для предотвращения и профилактики подобных ситуаций. Составляет анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.	
	Задание 1. Анализ проблемной ситуации	Максимальный балл – 15 баллов
	Критерии оценки:	
	1. Аргументирована и обоснована вина отеля и туроператора	5
	2. Аргументированы последствия для отеля и туроператора	5
	3. Наличие рекомендуемых действий со стороны	5

	руководства отеля и туроператора в данной ситуации		
	Задание 2. Оформление анкеты в электронном виде		Максимальный балл – 10 баллов
	Критерии оценки:		
	1. Качество оформления анкеты (в т.ч. наименование анкеты, официальное обращение)		3
	2. Корректность и разнообразие поставленных вопросов		4
	3. Достижение цели анкетирования		3
	Задание 3. Разработка тематики тренингов и семинаров по совершенствованию кадровой политики и управления персоналом.		Максимальный балл – 5 баллов
	Критерии оценки:		
	1. Соответствие цели мероприятий поставленной задаче		1
	2. План и тематика тренингов		2
	3. Разнообразие и реалистичность тренингов и семинаров		2
Материально-техническое обеспечение выполнения задания			
Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
Анализ проблемной ситуации			
Оформление анкеты в электронном виде	ПО компьютера Microsoft Office в т.ч. Microsoft Power Point	Компьютеры на базе,	Кабинеты информатики
Разработка тематики тренингов и семинаров по совершенствованию кадровой политики и управления персоналом.	ПО компьютера Microsoft Office в т.ч. Microsoft Power Point	Компьютеры на базе,	Кабинеты информатики

Задание 1. Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. В чем заключается вина туроператора и отеля?
2. Какие последствия могут быть для отеля и туроператора?
3. Какие действия должны быть предприняты руководством со стороны как отеля, так и туроператора в данной ситуации?

Семейная пара приобрела тур у московского туроператора в Крым с размещением в отеле Аквамарин "5 звезд". При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что в их отеле нет мест и предложил в замен отель Севастополь «3 звезды». Забронированный для туристов номер оказался занят другой семьей. Туристы, не подозревая подвоха, согласились на предложенный вариант. Однако в итоге выяснилось, что вместо номера с видом на море, они получили номер с выходом во внутренний двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Номер, предоставленный туристам, был категорией ниже оплаченного. Туристы в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли. Туристы были крайне недовольны предоставленными услугами проживания в отеле. Вернувшись из отпуска, семейная пара оставила отзывы не только на сайте отеля, но и на сайте туроператора о размещении в отеле.

Задание 2. На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля по качеству или сотрудника туроператорской фирмы по работе с клиентами, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите анкету в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007 – 2013.

Задание 3. Разработайте тематику тренингов и семинаров по совершенствованию кадровой политики и управления персонала.

5.Паспорт практического задания вариативной части практического задания II уровня.

Специальность 43.02.10 Туризм

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)	
1	43.02.10 Туризм, Приказ N474от 7мая 2014 г.	3.02.11 Гостиничный сервис, Приказ N 475 от 7мая 2014 г.	
2	Предоставление турагентских услуг	Специалист по туризму	
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы) ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	
4	ПМ01. Предоставление турагентских услуг		
Разработка и обоснование нового туристского маршрута			
В соответствии с заданной темой конкурсанты приступают к разработке нового туристского маршрута: определяют регионы, по которым пройдёт маршрут, отбирают объекты показа. Конкурсанты разрабатывают и обосновывают концепцию нового маршрута, заполняют и представляют технологический паспорт маршрута, схему маршрута, основные и дополнительные экскурсионные объекты, рассчитывают время проведенное на маршруте; фиксируют организационные указание (особое внимание уделяя требованиям безопасности на маршруте). Задание 1. Разработать новый туристский маршрут в соответствии с заданными критериями Задание 2. Заполнить технологический паспорт маршрута. Задание 3. Презентовать туристский маршрут			
5.	Задание	Название критерия	Количество баллов (максимальное количество баллов 40)

5.1	Разработать новый туристский маршрут в соответствии с заданными критериями.	Эффективность и уникальность предложения	4
		Оптимальное расположение мест показа и транспортной схемы на маршруте, указание общей стоимости маршрута	2
		Оптимальность временных затрат по переезду	2
		Оптимальное использование на маршруте соответствующей инфраструктуры и наличие информации о размещении (название, месторасположение, описание отеля, услуги тип номера, система питания)	2
		Оптимальный отбор экскурсионных объектов посещения	2
5.2	Заполнить технологический паспорт маршрута.	Продолжительность	2
		Схема маршрута с указанием расстояний	2
		Целевая группа	2
		Идея маршрута	2
		Наличие подробной программы маршрута по дням с таймингом	2
5.3	Создать мультимедийную презентацию с целью обоснования эффективности коммерческого предложения.	Структура презентации	2
		Содержание презентации	2
		Наглядность презентации	2
5.4	Выступить с защитой своего коммерческого предложения, сопровождая выступление мультимедийной презентацией представляемого материала	Убедительность выступления	4
		Грамотность речи	4
		Креативность выступления	4
Материально-техническое обеспечение выполнения задания			
Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания

			(учебный кабинет, лаборатория, иное)
Разработка и презентация коммерческого предложения по составлению туристского маршрута	ПО компьютера Microsoft Office в т.ч. Microsoft Power Point, наличие интернета	Компьютеры, мультимедийная система, калькулятор	Кабинеты информатики

Ситуация

Уважаемые участники!

Все Вы наверняка знаете, что Россия богата своими мастерами, умельцами, школами декоративно-прикладного искусства и творчества. В последнее время интерес к этой страничке нашей истории и культуры становится популярным направлением во внутреннем туризме.

Предлагаем Вам предложить для путешествующих новый групповой автобусный тематический экскурсионный маршрут по Малым городам России с тематическим содержанием «Русские ремесла и старинные народные промыслы».

Продолжительность программы тура: 3 дня/2 ночи.

Целевая аудитория: взрослые от 20 до 40 лет.

Время выезда: На усмотрение разработчиков тура.

Описание продукта: уникальный интересный маршрут для любителей истории и культуры. Необходима хорошая интересная, безопасная программа. Обязательно наличие интерактива (дегустации, мастер-классы и др.)

Место размещение: недорогой отель в городе 3-4* или загородный отель.

Питание: в кафе или ресторанах, ресторанах при отеле, пикники на свежем воздухе.

Транспорт: автобус

Задание 1. Разработка нового туристского маршрута в соответствии с заданными критериями

Задание 2. Заполнение технологического паспорта маршрута

Задание 3. Презентация туристского маршрута

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)	
1	43.02.11 Гостиничный сервис, Приказ N 475 от 7 мая 2014 г.	---	
2	Менеджер	---	
3	ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт. ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	---	
4	МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта, ПМ 04 Продажи гостиничного продукта		
Разработка и презентация коммерческого предложения по размещению в гостинице г. Севастополя гостей из Крыма и Севастополя			
В соответствии с заданной темой конкурсанты должны создать новое коммерческое предложение, предварительно изучив на сайте предложения и возможности одной из гостиниц города. Учитывая специфику региона (основной контингент гостей с материка – отдыхающие – приезжают только летом), необходимо создать пакет акций, способный привлечь местных жителей, для того чтобы обеспечить рентабельность гостиницы в «низкий сезон». Предложение должно быть уникальным и эффективным.			
5	Задание	Критерии оценки	Количество баллов (максимальное количество баллов - 40)
5.1	Найти сайт одной из гостиниц города, найти предлагаемые акции. Определить сегмент рынка потребителей, на который эти акции работают. Провести письменный анализ предложений отеля.	Умение ориентироваться на сайтах гостиниц	2
		Степень владения теоретическим материалом	2
		Умение анализировать материал, выбирать главное	4
5.2	С целью обеспечения доходности предприятия в «низкий» сезон, разработать свой пакет акций для данной гостиницы, связанный с привлечением к проживанию и прочим услугам отеля жителей Крыма и Севастополя.	Эффективность предложения Оригинальность и уникальность предложенного пакета акций	7 7

5.3	Создать мультимедийную презентацию с целью обоснования эффективности коммерческого предложения.	Структура презентации	2
		Содержание презентации	2
		Наглядность презентации	2
5.4	Выступить с защитой своего коммерческого предложения, сопровождая выступление мультимедийной презентацией представляемого материала	Убедительность выступления	4
		Грамотность речи	4
		Креативность выступления	4
		Материально-техническое обеспечение выполнения задания	
Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
Разработка и презентация коммерческого предложения по размещению в Севастополе гостей города	Текстовый процессор Microsoft Word, PowerPoint, наличие Интернета	Компьютеры, мультимедийная система, калькулятор	Кабинеты информатики

Задание 1

Откройте сайт одной из гостиниц города: «Аквамарин», «Украина», «BEST WESTERN «Севастополь», «Апартаменты Херсонес», «Оптимал Севастополь».

Найдите предлагаемые отелем акции, изучите их. Определите сегмент (сегменты) рынка потребителей, с которыми предпочитает работать данный отель. Сделайте письменный анализ целесообразности акций, предложенных отелем, с учетом сегментирования.

Разработайте свой пакет акций, отличный от акций, предложенных отелем. Пакет должен действовать в апреле 2018 года. Укажите конкретный срок действия пакета. Определите, на какой сегмент (сегменты) рынка потребителей Ваш пакет направлен, какие критерии сегментирования Вы использовали.

Создайте презентацию для защиты Вашего предложения. Не забудьте, что презентация должна быть яркой, убедительной, содержать название задания, поставленную цель, введение, обозначение проблемы, решение проблемы и заключение.

Расскажите о своем предложении так, чтобы убедить руководство гостиницы и жюри конкурса в его целесообразности. Говорите грамотно, эмоционально, аргументировано. Сопровождайте свое выступление созданной презентацией.

6.Оценочные средства

6.1.Система оценивания выполнения заданий

6.1.1. 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.

6.1.2. 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.

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

6.1.4. 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.

6.1.5. 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 – 30 баллов, вариативная часть задания – 40 баллов.

6.1.6. 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.

Таблица 2 Структура оценки за тестовое задание

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Количество баллов				
			Вопрос на выбор ответа	Открытая форма вопроса	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии 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	0,5	1	1,5	2	5
	<i>Вариативный раздел тестового задания</i>						
1	Службы гостиниц, их функциональные задачи, должности.	4	0,25	0,25	0,25	0,25	1
2	Классификация гостиниц, термины и обозначения, принятые в гостиничной и туристской сфере.	4	0,3	0,25	0,25	0,2	1
3	Организация питания в	4	0,25	0,25	0,25	0,25	1

	отелях.						
4	Организация туристкой индустрии	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
5	Предоставление турагентских услуг	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	ИТОГО:	20	1	1,15	1,35	1,5	5
	ИТОГО:	40	1,5	2,15	2,85	3,5	10

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

- качество выполнения отдельных задач задания;
- качество выполнения задания в целом.

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

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

6.1.9. 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» 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.

6.1.10. Максимальное количество баллов за выполнение задания «Задание по организации работы коллектива» - 10 баллов. За выполнение задачи 1 – 5 баллов, за выполнение задачи 2 – 5 баллов.

Оценивание выполнения задания 1 уровня «Задание по организации работы коллектива» осуществляется следующим образом:

Задание 1

№п.п.	Название критерия	Количество баллов
1.	Соблюдение требований трудового законодательства при составлении графика	0,5
2.	Логичность распределения рабочего времени	0,3
3.	Аккуратность при заполнении графика	0,4
4.	Наличие согласования и утверждения графика	0,2
5.	Правильность подсчета часов и дней	0,6
6.	Microsoft Word Применение опции форматирования:	3
6.1	Шрифт (TimesNewRoman)	0,4
6.2	Размер шрифта – 14, в таблице – 9-12	0,4
6.3	Заглавные буквы в наименовании документа	0,4
6.4	Отступы в абзацах (интервал 1,25)	0,4
6.5	Выравнивание текста по ширине	0,4
6.6	Межстрочный интервал (1,5 пт)	0,4
6.7	Поля документа(верхнее – 2,0см; нижнее – 2,0см; левое – 3,0см; правое – 2,0см.)	0,6

Задание 2

№п.п.	Название критерия	Количество баллов
1.	Соответствие схемы заданным характеристикам	1
2.	Наглядность и структурированность схемы	1
3.	Microsoft Word Применение опции форматирования:	3
3.1.	Шрифт (TimesNewRoman)	0,4
3.2.	Размер шрифта (14)	0,4
3.3.	Заглавные буквы в наименовании документа	0,4
3.4.	Отступы в абзацах (интервал 1,25)	0,4
3.5.	Выравнивание текста по ширине	0,4
3.6.	Межстрочный интервал (1,5 пт)	0,4
3.7.	Поля документа (верхнее – 2,0см; нижнее – 2,0см; левое – 3,0 см; правое – 2,0 см.)	0,6

6.1.11. Оценивание выполнения конкурсных заданий II уровня осуществляется в соответствии со следующими основными целевыми индикаторами:

- качество выполнения отдельных задач задания;
- качество выполнения задания в целом.

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

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

6.1.13. Максимальное количество баллов за выполнение инвариантной части практического задания II уровня - 30 баллов.

Оценивание выполнения данного задания осуществляется следующим образом:

Задание 1.

№ п/п	Название критерия	Количество баллов
1	Аргументирована и обоснована вина отеля и туроператора	5
2	Аргументированы последствия для отеля и туроператора	5
3	Наличие рекомендуемых действий со стороны руководства отеля и туроператора в данной ситуации	5

Задание 2.

№ п/п	Название критерия	Количество баллов
1	Качество оформления анкеты (в т.ч. наименование анкеты, официальное обращение)	3
2	Корректность и разнообразие поставленных вопросов	4
3	Достижение цели анкетирования	3

Задание 3.

№ п/п	Название критерия	Количество баллов
1	Соответствие цели мероприятий поставленной задаче	1
2	План и тематика тренингов	2
3	Разнообразие и реалистичность тренингов и семинаров	2

6.1.14. Максимальное количество баллов за выполнение вариативной части практического задания II уровня - 40 баллов.

Оценивание выполнения данного задания осуществляется следующим образом:

Специальность 43.02.10 Туризм

№п.п.	Задание	Название критерия	Количество баллов (максимальное количество баллов 40)
1.	Разработать новый туристский маршрут в соответствии с заданными критериями.	Эффективность и уникальность предложения	4
		Оптимальное расположение мест показа и транспортной схемы на маршруте, указание общей стоимости маршрута	2
		Оптимальность временных затрат по переезду	2
		Оптимальное использование на маршруте соответствующей инфраструктуры и наличие информации о размещении (название, месторасположение, описание отеля, услуги тип номера, система питания)	2
		Оптимальный отбор экскурсионных объектов посещения	2
2.	Заполнить технологический паспорт маршрута.	Продолжительность	2
		Схема маршрута с указанием расстояний	2
		Целевая группа	2
		Идея маршрута	2
		Наличие подробной программы маршрута по дням с таймингом	2
3.	Создать мультимедийную презентацию с целью обоснования эффективности коммерческого предложения.	Структура презентации	2
		Содержание презентации	2
		Наглядность презентации	2

4.	Выступить с защитой своего коммерческого предложения, сопровождая выступление мультимедийной презентацией представляемого материала	Убедительность выступления	4
		Грамотность речи	4
		Креативность выступления	4

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

№п.п.	Задание	Название критерия	Количество баллов (максимальное количество баллов 40)
1.	Найти сайт одной из гостиниц города, найти предлагаемые акции. Определить сегмент рынка потребителей, на который эти акции работают. Провести письменный анализ предложений отеля.	Умение ориентироваться на сайтах гостиниц	2
		Степень владения теоретическим материалом	2
		Умение анализировать материал, выбирать главное	4
2.	С целью обеспечения доходности предприятия в «низкий» сезон, разработать свой пакет акций для данной гостиницы, связанный с привлечением к проживанию и прочим услугам отеля жителей Крыма и Севастополя.	Эффективность предложения Оригинальность и уникальность предложенного пакета акций	7 7
3.	Создать мультимедийную презентацию с целью обоснования эффективности коммерческого предложения.	Структура презентации Содержание презентации Наглядность презентации	2 2 2

4.	Выступить с защитой своего коммерческого предложения, сопровождая выступление мультимедийной презентацией представляемого материала	Убедительность выступления	4
		Грамотность речи	4
		Достижение цели	4

6.2.Оценивание работы участника олимпиады в целом

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

6.2.2. На основе указанных в п. 6.2.1. 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.

6.2.3 Результаты участников регионального 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 регионального этапа Всероссийской олимпиады. Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призерами регионального этапа Всероссийской олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

6.2.4. 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.

7. Ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий I уровня

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения профессионального задания I уровня
«Тестирование» начального этапа Всероссийской
олимпиады профессионального мастерства по специальностям среднего
профессионального образования

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.10 Туризм

43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «__» _____ 2018г.

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьёвке	Оценка результатов выполнения профессионального задания в баллах
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Председатель жюри

_____ Е.М.Сабадаш

Члены жюри:

_____ С.В.Зубрева

_____ М.С.Хаецкая

_____ Д.В.Смирнов

_____ М.Л. Маложенская

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения профессионального задания I уровня «Перевод профессионального текста (сообщения)» начального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по специальностям среднего профессионального образования

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.10 Туризм

43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «__» _____ 2018г.

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка результатов выполнения профессионального задания в баллах
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Председатель жюри

_____ Е.М.Сабадаш

Члены жюри:

_____ С.В.Зубрева

_____ М.С.Хаецкая

_____ Д.В.Смирнов

_____ М.Л. Маложенская

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения профессионального задания I уровня «Задание по организации работы коллектива» начального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по специальностям среднего профессионального образования

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.10 Туризм

43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «__» _____ 2018г.

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьёвке	Оценка результатов выполнения профессионального задания в баллах
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Председатель жюри

_____ Е.М.Сабадаш

Члены жюри:

_____ С.В.Зубрева

_____ М.С.Хаецкая

_____ Д.В.Смирнов

_____ М.Л. Маложенская

8. Сводная ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий I уровня

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практических заданий I уровня
начального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 2018 году

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.10 Туризм

43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «__»_____2018г.

Председатель жюри: Сабадаш Е.М.

**Члены жюри: Зубрева С.В.
Хаецкая М.С.
Смирнов Д.В.,
Маложенская М.Л.**

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка по каждому заданию			Суммарная оценка
		Тестирование	Перевод текста (сообщения)	Организация работы коллектива	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

_____ Е.М.Сабадаш
 _____ С.В.Зубрева
 _____ М.С.Хаецкая
 _____ Д.В.Смирнов
 _____ М.Л. Маложенская

**9.Ведомости оценок результатов выполнения участником
практических заданий 2 уровня**

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения инвариативной части задания II уровня
начального этапа Всероссийской
олимпиады профессионального мастерства по специальностям среднего
профессионального образования

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.10 Туризм

43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «__»_____2018г.

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьёвке	Оценка результатов выполнения профессионального задания в баллах
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Председатель жюри _____ **Е.М.Сабадаш**

Члены жюри: _____ **С.В.Зубрева**

_____ **М.С.Хаецкая**

_____ **Д.В.Смирнов**

_____ **М.Л. Маложенская**

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения вариативной части задания II уровня
начального этапа Всероссийской
олимпиады профессионального мастерства по специальностям среднего
профессионального образования

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.10 Туризм

43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «__»_____2018г.

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьёвке	Оценка результатов выполнения профессионального задания в баллах
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Председатель жюри

_____ Е.М.Сабадаш

Члены жюри:

_____ С.В.Зубрева

_____ М.С.Хаецкая

_____ Д.В.Смирнов

_____ М.Л. Маложенская

**10.Сводная ведомости оценок результатов выполнения
участником практических заданий 2 уровня
СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ**

оценок результатов выполнения практических заданий II уровня
начального этапа

Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 2018 году

УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Перечень специальностей: 43.02.10 Туризм

43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «__»_____2018г.

Председатель жюри: Сабадаш Е.М.

Члены жюри: Зубрева С.В.

Хаецкая М.С.

Смирнов Д.В.,

Маложенская М.Л.

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение заданий II уровня		Суммарная оценка
		Инвариантная часть	Вариативная часть	
1. __				
2. __				
3. __				
4. __				
5. __				
6. __				
7. __				
8. __				
9. __				
10. __				

_____ Е.М.Сабадаш
 _____ С.В.Зубрева
 _____ М.С.Хаецкая
 _____ Д.В.Смирнов
 _____ М.Л. Маложенская

11. СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания начального этапа

Всероссийской олимпиады профессионального мастерства в 2018 году

УГС 43.00.00. СЕРВИС И ТУРИЗМ

Перечень специальностей 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Дата «01» марта 2018

№ 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 (номинаци я)
				Суммарная оценка за выполнение заданий I уровня	Суммарная оценка за выполнение заданий 2 уровня		
1	2	3	4	5	6	10	11
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Председатель рабочей группы,
директор ГБОУПО «СТЭТ»

_____ В.Г.Арвеладзе
подпись

Председатель жюри

_____ Е.М.Сабадаш
подпись

Члены жюри:

_____ С.В.Зубрева
подпись

_____ М.С.Хаецкая
подпис

_____ Д.В.Смирнов
подпись

_____ М.Л. Маложенская
подпись

12. Методические материалы

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Законодательные акты и документы:

1. «Об основах туристской деятельности», ФЗ - 132 от 24.11.96г. с изменениями и дополнениями.
2. «О защите прав потребителей», ФЗ-2 от 09.01.96г. с изменениями и дополнениями.
3. «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товара" от 23.09.92.
4. «Об информации, информатизации и защите информации», ФЗ-24 от 20.02.95г.
5. «О рекламе», ФЗ-108 от 18.07.95г.
6. Гражданский кодекс РФ
7. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги.
8. ГОСТ Р 53423-2009 Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
9. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения.
10. ГОСТ Р 55817 Общие требования к индивидуальным средствам размещения
11. ГОСТ Р 54599 Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
12. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (с изм.).
13. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015 №1085.
14. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации от 02.11.1981.
15. Приказ Минкультуры РФ от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
16. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию».

17. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 № 470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями).
18. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9.
19. Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями).
20. Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями).

Учебники и учебные пособия:

1. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности. - М.: Академия, 2011.
2. Виноградова Т.В. Технология продаж турпродукта. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 240 с.
3. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродукта– М.: Издательский центр «Академия», 2015.
4. Жуков А.А.: Технология и организация операторских и агентских услуг. - М.: Академия, 2011.
5. Любавина Н.Л. Технология и организация туроператорской деятельности. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М. Издательский центр «Академия», 2014.
7. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. –М. Издательский центр «Академия», 2014.
8. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг. – М. Издательский центр «Академия», 2014.
9. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.– М. Издательский центр «Академия», 2015.
10. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг.– М. Издательский центр «Академия», 2014.
11. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса. – М.: «Академия», 2014.-144 с.
12. Голубев А.П., Бессонова Е.И., Смирнова И.Б. Английский язык для специальности «Туризм». – М.: «Академия», 2013.-192 с.
13. Robin Walker, Keith Harding. Oxford English for Careers. – Oxford, 2010. – 150p.
15. Воробьева С.А. Деловой английский для сферы туризма. . – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 352 с.
16. А. Д. Столяренко. Психология делового общения и управления. Ростов – на – Дону. Феникс. 2013 год

17. Психология и этика делового общения – под редакцией В.Н. Лавриненко Москва. 2013 год
18. Л.Ф. Лисенкова. Психология и этика деловых отношений. 2013 год
19. Г. М. Шеламова. Деловая культура и психология общения. Москва. ПрофОбрИздат. 2013 год
20. Г.В. Бороздина. Психология делового общения. Учебное пособие. Москва. ИНФРА – М . 2013 год
21. В.А. Горянина. Психология общения Москва. АСАДЕМА. 2013 год
22. Э. Я. Соловьёв. Современный этикет. Деловой этикет. Издательство «Ось - 89» 2013 год
23. Певцова Е.А. Право. Основы правовой культуры: учебник: базовый и углублённый уровни: в 2 ч. – М.: «Русское слово», 2014.
24. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник: в 2 ч. – М.: «Академия», 2016.
25. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности М.: "Академия" 2014
26. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления: Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования – 13-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.
27. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления: Практикум учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – 5-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с.
28. Константинов В.М. Экологические основы природопользования: учебник для учреждений сред. проф. образования / В. М. Константинов, Ю. Б. Челидзе. – 14-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 240 с.
29. М. С. Цветкова, Л. С. Великович «Информатика и ИКТ: учебник для сред. проф. образования» 6-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014
30. Н. У. Астафьева, С. А. Гаврилова «Информатика и ИКТ: практикум», 3-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013
31. Э. В. Фуфаева, Л. И. Фуфаева «Пакеты прикладных программ» учеб. пособие для сред. проф. образования», 8-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014
32. Е. В. Михеева Практикум по информационным технологиям в профессиональной деятельности: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. 14-е издание. стер - М.: Издательский центр «Академия», 2014 г. – 256 с.
33. Е. В. Михеева Информационные технологии в профессиональной деятельности: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. 13-е издание. стер - М.: Издательский центр «Академия», 2014 г. – 384 с.
34. Е. В. Михеева, О. И. Титова «Информатика: учебник для сред. проф. образования», 10-е изд. Стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.

35. Е. В. Михеева «Практикум по информатике» 12-е изд. Стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
36. О. Б. Лавровская «Технические средства информатизации: практикум», 3-е изд. Стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014
37. Э. В. Фуфаев, Л. И. Фуфаева Пакеты прикладных программ: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования. 8-е издание. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014 г. – 352 с.
38. Е. В. Михеева, О. И. Титова Информационные технологии в профессиональной деятельности. Технические специальности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. М.: Издательский центр «Академия», 2014 г. – 416 с.
39. Алексеева Н. П. Tourismus. Туризм: учеб. пособие / Н. П. Алексеева. – М. : ФЛИНТА: НОУ ВПО “МПСУ”, 2012. – 336 с.
40. Основы безопасности жизнедеятельности: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ Н.В.Косолапова. Н.А. Прокопенко.- М.: Издательский центр «Академия», 2016-368 стр.
41. Основы безопасности жизнедеятельности: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ Н.В.Косолапова. Н.А. Прокопенко.- 10-е изд. Стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2014-336 стр.
42. Безопасность жизнедеятельности: учебное пособие для студентов общеобразовательных учреждений среднего профессионального образования/ Сапронов Ю.Г. – М: «Просвещение» , 2014. 376 с.
43. Котерова Н.П. Экономика организации: учебник для студ. учреждений средн. проф. образования. М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 288 с.
44. Соколова С.В. Экономика организации: учебник для студ. учреждений средн. проф. образования. М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 176 с.
45. Пястолов С.М. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник для студ. учреждений средн. проф. образования. М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 384 с.
46. Чечевицына Л.Н. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник. Среднее профессиональное образование. Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 368 с.
47. Мусалов Н.П., Щербакова Е.Н. Управление структурным подразделением организации в сфере торговли и коммерции: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия». 2014. – 208 с.
48. Иванов Г.Г. Экономика организации (торговля): учебник. – М.: ИД ФОРУМ, ИНФРА-М, 2014. – 352 с.

Дополнительные источники:

1. Полевая М. В., Третьякова А. Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. - М. Издательский центр «Академия», 2014.
2. Павлова Н. В. Администратор гостиницы. – М. Издательский центр «Академия», 2014.
3. Петрова Г. В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности. – М. Издательский центр «Академия», 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.rsl.ru/> - Российская государственная электронная библиотека
2. www.libgost.ru – библиотека ГОСТов и нормативных документов
3. <http://prohotel.ru/> - портал о гостиничном бизнесе
4. <http://docs.cntd.ru/> - электронный фонд правовой и нормативно-технической документации
5. <http://base.garant.ru/>- информационно-правовой портал
6. <http://www.consultant.ru/>- сайт компании «КонсультантПлюс»
7. <http://www.stroimhotel.ru/> - сайт Строим отель
8. <http://www.russiatourism.ru/> - официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа
9. <http://www.nat-geo.ru/> - сайт National Geographic Россия – режим доступа
10. <http://tourfaq.net/> - сайт «Tourfaq». Туристический бизнес. – Режим доступа
11. <http://tourlib.net/> - информационный сайт туристской библиотеки «Все о туризме». Электронный ресурс - Режим доступа
12. <http://www.tssr.ru/> - федерация спортивного туризма России. - Режим доступа
13. <http://profi.travel/> - сайт «Profi Travel». - Режим доступа.
14. <http://www.atorus.ru/> - сайт Ассоциации туроператоров России. – Режим доступа.
15. <http://sevastopol.gov.ru/> - официальный сайт правительства Севастополя. – Режим доступа
16. <http://tonkosti.ru> - сайт «Тонкости туризма». – Режим доступа