

**Всероссийская олимпиада профессионального мастерства обучающихся
по укрупненной группе специальностей среднего профессионального
образования 43.00.00 Сервис и туризм**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ ИКЭСТ
«14» Апреля 2021



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

г. Иркутск 2021

ФОС разработан

1. Васильевой Асей Анатольевной, методистом ГАПОУ ИКЭСТ
2. Савиной Татьяной Юрьевной, преподавателем профессионального цикла ГАПОУ ИКЭСТ
3. Соломиной Ириной Сергеевной, преподавателем профессионального цикла ГАПОУ ИКЭСТ
4. Юрченко Асей Константиновной преподавателем профессионального цикла ГАПОУ ИКЭСТ
5. Дуля Ксенией Владимировной, преподавателем профессионального цикла ГАПОУ ИКЭСТ
6. Распутиной Людмилой Борисовной, преподавателем профессионального цикла ГАПОУ ИКЭСТ
7. Юдинцевой Анжеликой Викторовной, преподавателем профессионального цикла ГАПОУ ИКЭСТ
8. Соколовской Ольгой Николаевной, преподавателем иностранного языка ГАПОУ ИКЭСТ
9. Морозовой Юлией Владимировной, преподавателем иностранного языка ГАПОУ ИКЭСТ
10. Григорьевой Натальей Владимировной, преподавателем информатики ГАПОУ ИКЭСТ
11. Абрамас Светлана Викторовна, преподавателем ОБЖ ГАПОУ ИКЭСТ.

Рассмотрен на заседании группы разработчиков ФОС (Протокол от 18.02.2021 № 1)

Рецензенты

1. **В.Н. Наконечных, к.п.н., доцент, ФГБОУ ВО «ИГУ», факультет бизнес-коммуникаций и информатики**

Содержание

I. Спецификация Фонда оценочных средств.

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

III. Паспорт практического задания инвариантной части практического задания 2 уровня.

IV. Паспорт практического задания вариативной части практического задания 2 уровня.

V. Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению).

VI. Методические материалы.

VII. Ведомости оценок результатов выполнения конкурсного задания I уровня, II уровня, сводная ведомость

I. Спецификация Фонда оценочных средств

1. Назначение Фонда оценочных средств

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

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

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

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

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

процедура определения победителей в дополнительных номинациях.

2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств

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

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

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

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

– регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного заместителем директора Департамента государственной политики в сфере профессионального образования и опережающей подготовки кадров Министерства просвещения Российской Федерации А.Н. Левченко от 06.11.2019г.;

– приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 475

«Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис», приказа

Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело»;

– приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничным комплексом/сети гостиниц», приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;

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

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

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

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

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

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

3.2. Содержание и уровень сложности предлагаемых участникам заданий соответствуют федеральным государственным образовательным стандартам СПО, учитывают основные положения соответствующих профессиональных стандартов, требования работодателей к специалистам среднего звена.

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

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

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

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 16 вопросов по четырем 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.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 24 вопроса не менее, чем по трем тематическим направлениям. Тематика, количество и формат вопросов по темам вариативной

части тестового задания формируются на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС 43.00.00.

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

Таблица 1

Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
2	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1
4	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	ИТОГО:	16	4	4	4	4	4
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
1	Маркетинг	4	1	1	1	1	1
2	Менеджмент	10	3	5	1	1	2
3	Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства	10	-	2	6	2	3

	ИТОГО:	24	4	8	8	4	6
	ИТОГО:	40	8	12	12	8	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 исключаящую возможность повторения заданий. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

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

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

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

- применять лексику и грамматику иностранного языка для перевода текста на профессиональную тему;
- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные темы;
- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Задание по переводу иностранного текста разработано на английском языке.

Задание по переводу текста включает 2 задачи:

перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику;

ответы на вопросы по тексту (вопросы предлагаются на иностранном языке; количество вопросов – 5).

Объем текста на иностранном языке составляет не менее 1500 знаков.

Требования к отбору текстов для перевода:

выбранный отрывок характеризуется законченностью и связностью;

текст характеризуется профессиональной направленностью;

содержание текстов учитывает возрастные особенности и жизненный опыт участников.

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

умений организации производственной деятельности подразделения;

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

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

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи:

Задача №1. Разработайте структуру управления туристским/гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись характеристикой организаций.

Задача №2. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии, заполнив бланк ответа:

– сформулируйте проблему согласно описанной ситуации;

– укажите причину возникновения выявленной проблемы;

– какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании;

– назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном предприятии;

– предложите варианты решения обозначенной проблемы.

Ответы аргументируйте.

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

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 43.00.00 Сервис и туризм.

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

3.10. Инвариантная часть заданий II уровня формируется в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей УГС 43.00.00, умениями и практическим опытом, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС.

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

Количество оцениваемых задач, составляющих то или иное практическое задание, одинаковое для всех специальностей СПО, входящих в УГС 43.00.00.

3.11. Вариативная часть задания II уровня формируется в соответствии с общими компетенциями и с профессиональными компетенциями, являющимися специфическими для каждой специальности, входящей в УГС 43.00.00, умениями и практическим опытом с учетом трудовых функций профессиональных стандартов.

Практические задания разработаны в соответствии с объектами и видами профессиональной деятельности обучающихся по специальностям, входящим в УГС 43.00.00.

Вариативная часть задания II уровня представляет собой практическое задание, которое содержит 2 задачи.

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

4. Система оценивания выполнения заданий

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

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

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

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

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

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

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

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

метод экспертной оценки;

метод расчета первичных баллов;

метод расчета сводных баллов;

метод агрегирования результатов участников Олимпиады;

метод ранжирования результатов участников Олимпиады.

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

4.2. При оценке конкурсных заданий используются следующие основные процедуры:

процедура начисления основных баллов за выполнение заданий;

процедура начисления штрафных баллов за выполнение заданий;

процедура формирования сводных результатов участников Олимпиады;

процедура ранжирования результатов участников Олимпиады.

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

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

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

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

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;

при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;

при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;

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

Таблица 2

Структура оценки за тестовое задание

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Количество баллов				Макс. балл
			Вопрос на выбор ответа	Открытая форма вопроса	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	ИТОГО:	16	0,4	0,8	1,2	1,6	4
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00)</i>						
1	Маркетинг	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Менеджмент	10	0,3	1,0	0,3	0,4	2
3	Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства	10	-	0,4	1,8	0,8	3
	ИТОГО:	24	0,4	1,6	2,4	1,6	6
	ИТОГО:	40	0,8	2,4	3,6	3,2	10

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

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом.

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

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

4.7. Максимальное количество баллов за практическое конкурсное задание I уровня **«Перевод профессионального текста (сообщения)»** составляет 10 баллов.

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

1 задача - перевод текста (сообщения) - 5 баллов;

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

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 при помощи словаря»
(ответы на вопросы по тексту)

№	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.

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

Оценивание выполнения задания 1 уровня «**Задание по организации работы коллектива**» осуществляется по критериям оценки выполнения профессионального задания, представленными в соответствующих паспортах конкурсных заданий.

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

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом;

скорость выполнения задания (в случае необходимости применения),

б) штрафные целевые индикаторы:

нарушение условий выполнения задания;

негрубые нарушения технологии выполнения работ;

негрубые нарушения санитарных норм.

Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию.

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

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

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

Оценивание выполнения данного задания осуществляется в соответствии с критериями, указанными в соответствующем паспорте с указанием максимального количества баллов по каждому критерию.

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

Оценивание выполнения данного задания осуществляется в соответствии с критериями, указанными в соответствующем паспорте с указанием максимального количества баллов по каждому критерию.

5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Рекомендуемое максимальное время, отводимое на выполнения заданий в день – 8 часов (академических).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения 1 уровня:

тестовое задание – 1 час (астрономический);

перевод профессионального текста, сообщения – 1 час (академический);

решение задачи по организации работы коллектива - 1 час (академический).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения отдельных заданий 2 уровня:

II уровень	
<i>Инвариантная часть</i>	
Задача 1 Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.	20 минут
Задача 2. Составить письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.	40 минут
<i>Вариативная часть</i> (специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», 43.02.14 «Гостиничное дело»)	
Задача 1 Прием и размещение гостя в гостинице.	7 минут (из расчета на 1 участника)
Задача 2 Разработка плана организации выполнения требований гостей.	1 час (академический)

6. Условия выполнения заданий. Оборудование

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

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

наличие специализированного программного обеспечения.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

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

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

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.3. 6.3. Для выполнения задания «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. Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

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

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

7. Оценивание работы участника олимпиады в целом

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

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

7.3. Результаты участников 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 Всероссийской олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

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

Номинируются на дополнительные поощрения:

участники, показавшие высокие результаты выполнения 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.

**II. Паспорт практического задания I уровня
«Задание по организации работы коллектива»**

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ		
1.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ №475 от 07.05.2014 43.02.14 Гостиничное дело Приказ №1552 от 09.12.2016		
2.	ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.		
3.	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
4.	ОП.01. Менеджмент ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности ОП.03. Экономика организации МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		
5.	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл – 10 баллов
	Задача 1. Разработайте структуру управления гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись характеристикой организации	Правильный выбор должностных позиций	1,0
		Правильное название должностей	0,5
		Правильный выбор типа структуры управления	1,0
		Правильно представлено в структуре соподчинение должностных лиц	0,5
		Правильное количество уровней управления	0,5
		Правильное отображение в схеме вертикальных связей	0,5
		Оформление задания в программе MS Word с применением норм форматирования документов	0,5
		Наличие заголовка документа	0,1

		Документ оформлен в едином стиле	0,2
		Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2
	<p>Задача 2. Предложите решение сложившейся ситуации на гостиничном предприятии, заполнив бланк ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сформулируйте проблему согласно описанной ситуации; – укажите причину возникновения выявленной проблемы; – какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании; – назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы на гостиничном предприятии; – предложите варианты решения обозначенной проблемы. <p>Ответы аргументируйте.</p>	Выявлена и правильно сформулирована проблема согласно представленной ситуации	0,5
		Выявлена и правильно обозначена причина возникновения проблемы	0,5
		Указана информация, необходимая для принятия правильного решения на совещании	1,0
		Определены причины, затрудняющие коммуникационные процессы на предприятии	1,0
		Предложены и аргументированы варианты решения выявленной проблемы	1,5
		Документ оформлен на бланке, в электронном виде с использованием возможностей программы MS Word	0,3
		Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

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)
Составление схемы структуры управления	Microsoft Office Word	-	Компьютерная аудитория

гостиничным предприятием			
-----------------------------	--	--	--

III. Паспорт практического задания II уровня (инвариантная часть)

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ		
1.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N 475 от 07.05.2014 43.02.14 Гостиничное дело Приказ №1552 от 09.12.2016		
2.	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>		
3.	<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;</p> <p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>		
4.	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей</p> <p>ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>		
Работа с жалобой туристов			
	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл -35 баллов
5.	Задача 1. Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.	Перечислены все ошибки (за каждую не выявленную ошибку снимается один балл)	Максимальное количество баллов за задачу 1 –10 баллов
			10 баллов
	Задача 2. Составить письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.		Максимальное количество баллов за Задачу 2 – 25 баллов
		Текст письма набран согласно установленным требованиям (одинаковый шрифт, межстрочный интервал, поля документа)	2
		Текст письма составлен без стилистических и грамматических ошибок	2
		Текста оформлен в соответствии с установленными стандартами (Правильно расположена в документе)	2

	дата составления, заголовочная часть письма оформлена верно)	
	Высокий уровень владения профессиональной терминологией при составлении текста	5
	Наличие аргументированной позиции со стороны турагентства в ответ на заявления туриста	10
	Логичность в изложении материала	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)
Решение конфликтной ситуации посредством ответа на заявление туриста	Microsoft Office Word	-	Компьютерная аудитория

IV. Паспорт практического задания II уровня (вариативная часть)

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014	1. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н) Зарегистрирован в Минюсте РФ 26 мая 2015 г. Регистрационный N 37395
2	4.3.1. Бронирование гостиничных услуг. 4.3.2. Прием, размещение и выписка гостей. 4.3.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Уровень квалификации: 5
3	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

	<p>гостей.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>		
4	<p>ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей</p> <p>МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p> <p>ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</p>		
Прием и размещение гостя в гостинице			
5	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл - 15 баллов
5.1	Задача 1. Зарегистрировать и разместить гостя в гостинице	Администратор приветствует гостя	0,5
		Просит предоставить паспорт	1
		Подтверждает детали бронирования	1
		Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	0,5
		Просит гостя заполнить анкету и подписать	1
		Спрашивает, может ли сделать копию паспорта	1
		Делает копию необходимых данных паспорта (1 стр. и прописка)	1
		Возвращает паспорт	0,5
		Уточняет у гостя, будет ли гарантировать дополнительные расходы	1
		Отдает гостю ключ	1
		Информирует о месторасположении комнаты	1
		Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	0,5
		Информирует о других услугах отеля	0,5
		Сообщает гостю, что стойка	

		размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	0,5
		Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	0,5
		Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	0,5
		Желает хорошего дня/приятного проживания	0,5
		Обращается к гостю по имени не менее 3 раз	1
		Регистрационная карта заполнена без ошибок, есть все подписи	0,5
		Доброжелательный настрой по отношению к гостю, умение вести диалог с гостем, внешние признаки волнения отсутствуют. В целом с заданием справился	1
Разработка плана организации выполнения требований гостей			
5.2	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл – 20 баллов
	Задача 2. Разработать план организации выполнения требований гостей	Учтены все требования запроса гостя	7
		Предложенные действия по выполнению требований соответствующих функциональным обязанностям менеджеров подразделений	6
		Корректно учтена информация о комплектации гостиничного номера	2
		Предложенные действия по выполнению требований учитывают материальные ресурсы гостиницы	2
		Указаны поставщики закупаемых товаров	1
		Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
		Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Наименование задания/задачи	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специальных инструментов (наименование)	Наличие специальных материалов (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (лаборатория, мастерская, цех, полигон образовательной)
-----------------------------	----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	-------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<i>организации, учебного центра, ресурсного центра, организации, предприятия иное)</i>
Задача 1 Прием и размещение гостя в гостинице	—	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет, стойка регистрации, Многофункциональное устройство	—	—	Лаборатория, имитирующая рабочее место администратора гостиницы
Задача 2 Разработка плана организации выполнения требований гостей	Microsoft Office Word	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет (по количеству участников)	—	—	Компьютерная аудитория

V. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (ДЕМОВЕРСИИ, ВКЛЮЧАЮЩИЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ)

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ ТЕСТИРОВАНИЕ

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (астрономический = 60 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Ответьте на вопросы тестового задания.

Условия выполнения задания

1. задание выполняется в форме проведения компьютерного тестирования;
2. при выполнении тестового задания участнику Олимпиады предоставляется возможность в течение всего времени, отведенного на выполнение задания, вносить изменения в свои ответы, пропускать ряд вопросов с возможностью последующего возврата к пропущенным заданиям;
3. набор вопросов, входящих в сформированный вариант задания, и вариантов ответов, выбранных участником, сохраняется на сервере;
4. для выполнения задания используются стационарные персональные компьютеры, размещенные в компьютерном классе (классах) или других помещениях, объединенные в обособленную локальную вычислительную сеть, без возможности использования ресурсов Интернет.

Перечень вопросов:

ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ (16 вопросов)

Тема №1: Информационные технологии в профессиональной деятельности

1. Дан фрагмент электронной таблицы:

	A	B	C
1	30	20	=A1-B\$1+20
2	40	10	

Какое значение появится в ячейке C2 после того, как ячейку C1 скопируют в ячейку C2?

- а. 50
- б. 40
- в. 30
- г. 20

2. Области, расположенные в верхнем и нижнем поле каждой страницы документа, которые обычно содержат повторяющуюся информацию, называются _____

Ответ: колонтитулы

3. Установите соответствие между термином и определением:

1	Сервер	А	Устройство вывода информации (чертежей, схем и т.п.) на бумагу (кальку) больших размеров
2	Рабочая станция	Б	Специальный компьютер, который предназначен для удаленного запуска приложений, обработки запросов на получение информации из баз данных и обеспечения связи с общими внешними устройствами
3	Плоттер	В	Процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов
4	Информационные технологии	Г	Персональный компьютер, позволяющий пользоваться услугами, предоставляемыми серверами

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

4. Установите в порядке возрастания меры объема цифровой информации:

- а. 1Терабайт
- б. 100Гигабайт
- в. 100Килобайт
- г. 1Мегабайт

Ответ: В, Г, Б, А

Тема №2: Системы качества, стандартизации и сертификации

5. Стандартизация, метрология и сертификация являются основными инструментами обеспечения...

- а. полезности продукции работ и услуг
- б. ценности продукции работ и услуг
- в. качества продукции работ и услуг

6. Документ, который должен сопровождать, каждую единицу или партию товара, реализуемого через торговую сеть, это - _____ соответствия

Ответ: сертификат

7. Установите соответствие между термином и уровнем стандартизации:

1	Международная стандартизация	А	Стандартизация, которая проводится на уровне какой-либо административно-территориальной единицы
2	Национальная стандартизация	Б	Участие в стандартизации национальных органов стран, которые входят в один географический регион мира
3	Региональная стандартизация	В	Участие в стандартизации открыто для соответствующих органов всех стран
4	Административно-территориальная	Г	Работа по стандартизации в масштабе одной страны

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	Б	А

8. Установите последовательность работ по проведению сертификации:

- а. Рассмотрение и принятия решения по заявке
- б. Подача заявки на сертификацию
- в. Отбор, идентификация образцов и их испытания
- г. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией
- д. Выдача сертификата соответствия

Ответ: Б, А, В, Д, Г

Тема №3: Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды

9. Какими из перечисленных огнетушителей нельзя тушить электроустановки под напряжением?

- а. Порошковый огнетушитель ОП-5
- б. Углекислотный огнетушитель ОУ-8
- в. Воздушно-пенный огнетушитель ОВП-50

10. Повреждение, характеризующиеся нарушением целостности кожных покровов, слизистых оболочек, иногда глубоких тканей, сопровождающееся болью, кровотечением, зиянием, называется - _____

Ответ: раной

11. Установите правильную характеристику условий труда работников:

1	Вредные	А	Условия труда, при которых на работника не воздействуют опасные и вредные производственные факторы
2	Опасные	Б	Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные производственные факторы, в пределах предельно-допустимых уровней
3	Оптимальные	В	Условия труда, при которых уровни воздействия вредных и опасных производственных факторов превышают ПДУ
4	Допустимые	Г	Условия труда, при которых на работника воздействуют вредные и опасные производственные факторы, которые в течение рабочего дня представляют угрозу жизни работника

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

12. Укажите последовательность инструктажей по охране труда, которые должны проводиться в организации (ГОСТ 12.004-9 п.7):

- а. Первичный инструктаж на рабочем месте
- б. Вводный инструктаж по охране труда
- в. Повторный
- г. Целевой

Ответ: Б, А, В, Г

Тема №4: Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности

13. Процесс возмещения износа основных фондов называется:

- а. реновацией
- б. амортизацией
- в. модернизацией
- г. реструктуризацией

14. Полная себестоимость отличается от производственной себестоимости на величину _____ расходов.

Ответ: коммерческих

15. Установите соответствие между видом ответственности и мерой наказания:

1	Дисциплинарная	А	Штраф
2	Материальная	Б	Лишение свободы
3	Административная	В	Возмещение ущерба
4	Уголовная	Г	Выговор

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Г	В	А	Б

16. Установите последовательность расчета себестоимости:

- Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции)
- Технологическая себестоимость
- Цеховая себестоимость
- Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции

Ответ: Б, В, А, Г

ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ (24 вопроса)

Тема №1: Маркетинг

17. Расставьте этапы процесса продажи турпродукта/услуги в порядке их выполнения:

- Установление контакта с клиентом
- Работа с возражениями клиента
- Продажа турпродукта/услуги
- Выявление потребностей клиента
- Презентация турпродукта/услуги

Ответ: А, Г, Д, Б, В

18. Продолжите:

При _____ принципе сегментирования покупателей подразделяют на группы по принадлежности к общественному классу с учетом образа жизни и типа личности

Ответ: (психографическом)

19. Выберите один вариант ответа:

Маркетинговая среда является:

- частью микросреды предприятия;
- частью макросреды предприятия;
- совокупностью макро- и микросреды предприятия.

20. Установите соответствие между видом спроса на турпродукт/услугу и типом маркетинга:

	Вид спроса		Тип маркетинга
1	Отрицательный спрос	А	Синхромаркетинг
2	Падающий спрос	Б	Поддерживающий маркетинг
3	Колеблющийся или сезонный спрос	В	Конверсионный маркетинг
4	Полноценный спрос	Г	Ремаркетинг

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

Тема №2: Менеджмент

21. Укажите элемент внутренней среды организации:

- а. конкуренты
- б. персонал
- в. покупатели
- г. поставщики

22. Укажите к какому виду контроля относится профессиональное тестирование при приеме на работу сотрудников:

- а. заключительный
- б. предварительный
- в. текущий

23. Укажите уровень управления, на котором осуществляется стратегическое планирование:

- а. высший уровень управления
- б. средний уровень управления
- в. низший уровень управления

24. Активизация деятельности персонала и побуждение его к эффективному труду для достижения целей организации это _____

Ответ: мотивация

25. Процесс, в ходе которого менеджмент определяет, во-первых, достигнуты или нет цели организации, а, во-вторых, верными ли были решения и не нуждаются ли они в корректировке, называется _____

Ответ: контроль

26. Совокупность всех подразделений предприятия и взаимосвязей между ними – это _____ структура

Ответ: организационная

27. Экономия времени, определение границ полномочий и ответственности, жесткий контроль – это характеристики _____ стиля руководства

Ответ: авторитарного

28. Действия руководства, предпринимаемые во благо общества добровольно, а не по требованию государства, называют _____ ответственностью

Ответ: социальной

29. Установите соответствие между принимаемым решением и основной функцией менеджмента

	Основные функции менеджмента		Принимаемое решение
1.	Планирование	А	Определение миссии и природы бизнеса
2.	Организация	Б	Разработка способов измерения результатов работы

3.	Мотивация	В	Изучение потребностей подчиненных и ожидаемого ими вознаграждения за работу
4.	Контроль	Г	Распределение обязанностей между руководителями на различных уровнях управления

Запишите ответ:

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
А	Г	В	Б

30. Укажите последовательность этапов процесса управления с позиции системы решений
- процесс выработки и принятия решения
 - контроль и учет итогов реализации решения с оценкой эффективности
 - аналитическая работа, включающая анализ целей и состояние
 - анализ системы в настоящем и будущем, а также выявление проблем, возникающих при достижении этих целей
 - организация реализации решения

Ответ: В, Г, А, Д, Б

Тема №3: Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства

31. Резервирование со специально регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что она гарантирует клиенту получение заказанного им номера в необходимое ему время

Ответ: гарантированное бронирование

32. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающие факт их оказания, называется туристский _____

Ответ: ваучер

33. Установите соответствие между видом визы и ее определением

	Вид визы		Определение
1	Гуманитарная	А	Необходима для переезда (пересадки) через территорию страны
2	Деловая	Б	Выдается иностранному гражданину в целях осуществления научных, или культурных, или общественно-политических, или спортивных, или религиозных связей и контактов, либо доставки гуманитарной помощи
3	Транзитная	В	Рассчитана на получение образования в зарубежном учебном заведении
4	Учебная	Г	Предназначена для обсуждения договоров и решения рабочих вопросов

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

34. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

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

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	А	Б	Г

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

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

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	А	Г	Б

36. Установите соответствие между процедурой и ее назначением

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

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

37. Установите соответствие между названиями служб гостиницы и их функциональным назначением

	Служба гостиницы		Функциональное назначение
1	Служба номерного фонда	А	Структурная единица любого современного предприятия, отвечающая за обеспечение безопасности проведения производственных и прочих внутренних процессов от несанкционированных посягательств
2	Служба приема и размещения	Б	Создает условия для функционирования систем гостиниц, теплоснабжения, связи, служб ремонта и строительства
3	Служба безопасности	В	Важнейшей функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений
4	Техническая служба	Г	Это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера

Запишите ответ

1	2	3	4

Ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

38. Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением

	Тип отеля		Функциональное назначение
1	Ботель	А	Средство размещения для автомобилистов
2	Ротель	Б	Средство размещения расположенное на воде
3	Мотель	В	Лагерь для авто-, мото-, велотуристов
4	Кемпинг	Г	Туристский поезд
5	Флотель	Д	Круизный корабль

Запишите ответ

1	2	3	4	5

Ответ:

1	2	3	4	5
Б	Г	А	В	Д

39. Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей

- а. Различные виды обслуживания
- б. Бронирование
- в. Регистрация по прибытии
- г. Размещение в номере

- д. Окончательный расчет
- е. Предварительная оплата

Ответ Б, Е, В, Г, А, Д

40. Расставьте в правильной последовательности этапы участия гостиничного предприятия в выставке

- а. Принятие решения об участии в выставке
- б. Заключение договора с организаторами об аренде площади, заказ необходимого оборудования и услуг
- в. Определение целей участия в выставке
- г. Оценка эффективности участия в выставке
- д. Подготовка стенда к участию в выставке

Ответ: А, В, Б, Д, Г

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Выполнить письменный перевод текста с иностранного языка на русский.

Условия выполнения задания:

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику.

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.*)

The Dorchester Hotel

The Dorchester Hotel, situated in the heart of London, offers an inviting atmosphere and outstanding services for leisure, business, and weddings.

The hotel was opened in 1931 and since then has repeatedly become a place of events that have entered the world annals history.

The hotel is just a short walk from Buckingham Palace and not far from stylish boutiques of Oxford Street and the West End theatres. While many sights are within walking distance, the tube is close by to take you across London. You can also find taxis and buses near the hotel. The hotel's multilingual staff will be pleased to provide information and advice on how to get around the city and how to spend your free time.

After spending a day shopping and sightseeing in London, you can relax in your room. The hotel offers 325 guest rooms, from comfortable Standard Rooms to luxurious King Suites. All standard rooms feature elegant furnishings in classical style, free high-speed Wi-Fi Internet access, fully-stocked mini-bars, queen-size beds, air-conditioning. There are four Honeymoon Rooms with exquisite decor, king-size beds, jakuzzis, as well as fantastic views and fresh flowers.

Guests are recommended to find time to enjoy the leisure facilities of the hotel. Visit the fully equipped gym, which includes a sauna and steam room, play a game of tennis at the outdoor court or dine in style in the award-winning restaurant where you can taste gourmet cuisine and original cocktails. The restaurant also has extensive children's and wedding menus. The hotel offers 3 convenient formats for breakfast: room service; Continental breakfast with fresh croissants, pastries and beverages; and the Breakfast Buffet with a delicious choice of hot and cold breakfast dishes.

Having one of the largest ballrooms in central London, the Dorchester Hotel can host up to 500 guests and is an ideal wedding place. Happy couples can take advantage of wedding coordination. For business travelers there is a 24-hour business center that provides IT and secretarial services. There are also four large conference rooms each able to accommodate 100 people. The hotel provides technical support to troubleshoot any problems.

Пример перевода:

Отель «Дорчестер»

Отель «Дорчестер», расположенный в центре Лондона, предлагает доброжелательную атмосферу и первоклассные услуги для отдыха, работы и свадеб.

Отель был открыт в 1931 году и с тех пор неоднократно становился местом событий, вошедших в летопись мировой истории.

Отель находится в двух шагах от Букингемского дворца и недалеко от стильных бутиков на Оксфорд-стрит и театров Вест Энда. И хотя многие достопримечательности расположены в шаговой доступности, поблизости есть метро, которое перевезет вас через Лондон. Рядом с отелем вы также можете найти такси и автобусы. Персонал отеля, говорящий на нескольких языках, с удовольствием предоставит вам информацию и совет о том, как передвигаться по городу и как провести свободное время.

Проведя день, совершая покупки и осматривая достопримечательности Лондона, вы можете отдохнуть в своем номере. Отель предлагает 325 номеров, от удобных стандартных номеров до роскошных "королевских сьютов". Все номера характеризуются изысканной меблировкой в классическом стиле, бесплатным выходом в высоко-скоростной Интернет через Wi-Fi, полностью укомплектованными мини-барами, большими двуспальными кроватями, кондиционерами. Имеются четыре номера для молодоженов с изысканной обстановкой, королевскими кроватями, джакузи, а также превосходными видами из окна и живыми цветами.

Гостям рекомендуется выделить время, чтобы насладиться услугами для отдыха в отеле. Посетите полностью оборудованный тренажерный зал, который включает сауну и парилку, сыграйте партию в теннис на открытом корте или поужинайте со вкусом в превосходном ресторане, где вы можете попробовать высокую кухню и оригинальные коктейли. В ресторане есть обширное детское и свадебное меню. Отель предлагает три удобные формы завтрака: обслуживание в номере, континентальный завтрак со свежими круассанами, мучными кондитерскими изделиями и напитками, и завтрак - шведский стол с великолепным выбором горячих и холодных блюд для завтрака.

Располагая одним из самых больших банкетных залов, отель "Дорчестер" может принять до 500 гостей и является идеальным местом для свадьбы. Счастливые пары могут воспользоваться услугами по организации свадьбы. Для тех, кто приехал в деловую поездку, есть круглосуточный бизнес-центр, который предоставляет информационно-технологическое обеспечение и секретарские услуги. Также есть четыре больших конференц-зала, каждый из которых может вместить 100 человек. Отель предоставляет техническую поддержку, чтобы устранять любые неисправности.

Задача 2. Письменно ответить на вопросы по содержанию текста.

Условия выполнения задания:

Ответы на вопросы даются письменно на иностранном языке, оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаются 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.*)

1. Where is the Dorchester Hotel situated?
2. When was The Dorchester Hotel opened?
3. What amenities do all standard rooms have?
4. Why is the Dorchester Hotel an ideal wedding place?
5. How can guests at the Dorchester Hotel spend their leisure time?

6. What facilities can the Dorchester Hotel offer for business travelers?

Примеры ответов:

1. The Dorchester Hotel is situated in the heart of London, a short walk from Buckingham Palace and not far from stylish boutiques of Oxford Street and the West End theatres.
2. The Dorchester Hotel was opened in 1931.
3. All standard rooms feature elegant furnishings in classical style, free high-speed Wi-Fi Internet access, fully-stocked mini-bars, queen-size beds, air-conditioning.
4. The Dorchester Hotel is an ideal wedding place, because it has one of the largest ballrooms in central London and provides wedding coordination. There is an extensive wedding menu in the hotel's restaurant. The hotel also has four Honeymoon Rooms with exquisite decor, king-size beds, jakuzzis, as well as fantastic views and fresh flowers.
5. Guests can visit the fully equipped gym, which includes a sauna and steam room, play a game of tennis at the outdoor court or dine in style in the award-winning restaurant.
6. For business travelers there is a 24-hour business center that provides IT and secretarial services. There are also four large conference rooms each able to accommodate 100 people. The hotel provides technical support to troubleshoot any problems.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
ЗАДАНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КОЛЛЕКТИВА**

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Разработайте структуру управления гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись информацией из таблицы 1. Для гостиничного предприятия разработайте структуру управления службой питания.

Структура управления должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде с использованием возможностей программы MS WORD. При необходимости допускаются текстовые пояснения.

Требования к оформлению текста в документе:

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 12;
- межстрочный интервал – 1,15 пт.

Таблица 1 – Характеристика предприятий

Гостиничное предприятие
<p>Среди отелей Иркутска гостиничный комплекс «Солнце» выделяется удобным расположением, высококачественным сервисом и исконно русским гостеприимством.</p> <p>Номерной фонд комплекса представлен 59 номерами повышенной комфортности. В каждом номере есть телефон, телевизор, кондиционер, холодильник, электрический чайник, ванная комната, фен.</p> <p>К услугам гостей - ресторан (круглосуточно), в летнее время работает летняя веранда.</p> <p>Для удобства гостей территории работает room-service (круглосуточно), оздоровительный центр, включающий три сауны с финскими парными, хаммамами и бассейнами, бильярд, тренажерный зал, конференц-зал, парикмахерская, массажный салон, прачечная, сувенирный бутик.</p> <p>Гостиничный комплекс расположен в деловой части города, в непосредственной близости от «Сибэкспоцентр», в 5 минутах от аэропорта и 10-15 минутах от центра города.</p> <p>В здании гостиницы находится современный ресторан «Солнце» – это заведение с особенными традициями, здесь проводятся завтраки по системе «шведский стол». При этом ресторан готов не только к уединенным трапезам, 400 посадочных мест смогут гостеприимно разместить даже самую большую компанию. Вечером в ресторане можно провести деловую встречу, послушать живую музыку. Барная продукция отличается огромным ассортиментом и высоким качеством обслуживания.</p> <p>Ресторан «Солнце» является частью большого гостиничного комплекса. Это позволяет удобно организовывать и качественно проводить банкеты, в том числе на всероссийские</p>

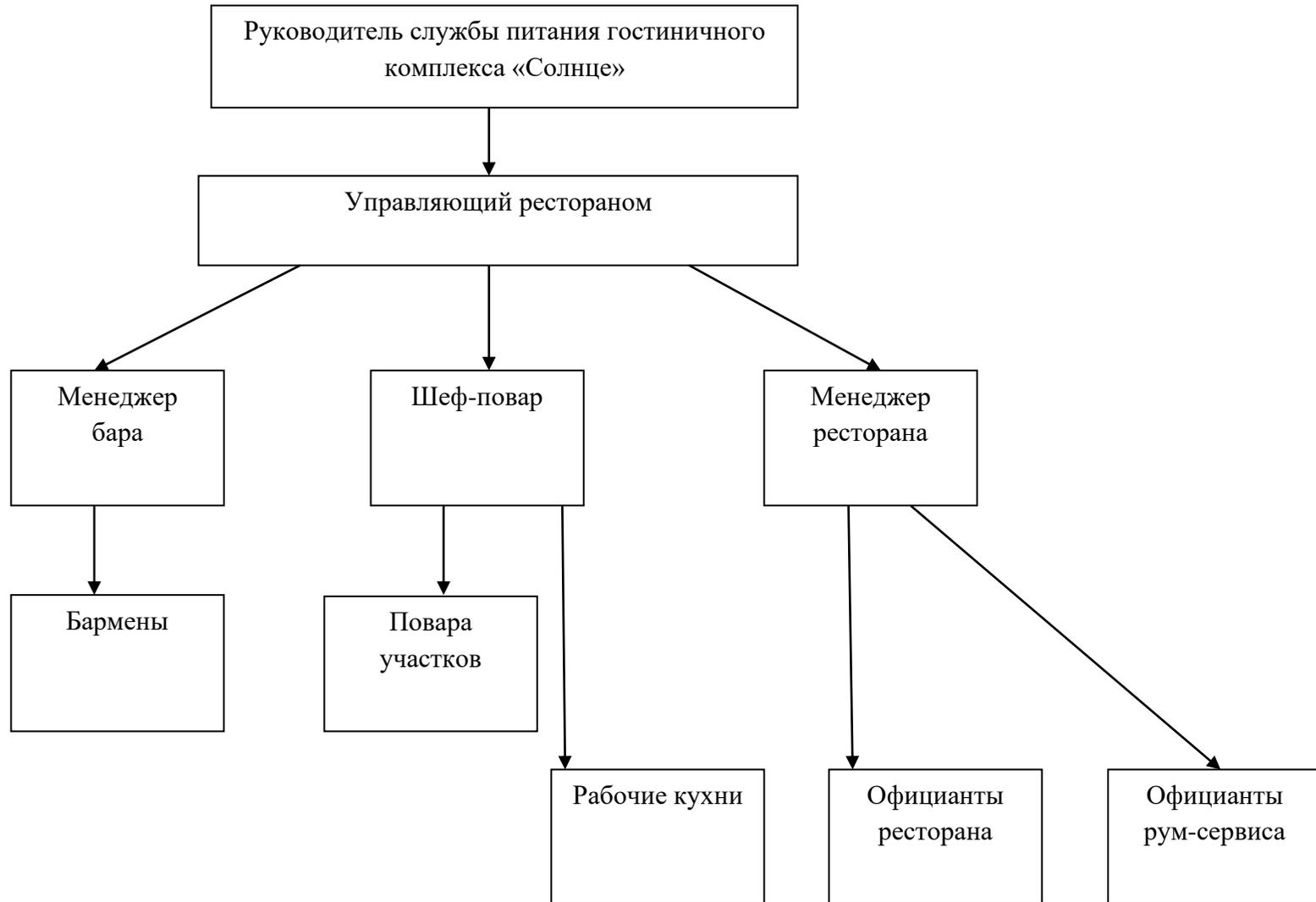
конференции, симпозиумы, форумы и другие мероприятия.

Коллектив гостиницы «Солнце» насчитывает 30 сотрудников.

В последнее время в трудовом коллективе гостиницы «Солнце» всё чаще стали возникать конфликтные ситуации из-за того, что распоряжения аппарата управления несвоевременно доводятся до исполнителей. Для решения данной проблемы руководство гостиницы решило организовать и провести совещание.

Пример ответа на задачу 1.

Структура управления службой питания гостиничного комплекса «Солнце»:



Задача 2. Предложите решение сложившейся ситуации на гостиничном предприятии (таблица 1), заполнив бланк ответа в электронном виде с использованием возможностей программы MS WORD:

- сформулируйте проблему согласно описанной ситуации;
- укажите причину возникновения выявленной проблемы;
- какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании;
- назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в гостиничном предприятии;
- предложите варианты решения обозначенной проблемы.

Требования к оформлению текста в документе:

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 12;
- межстрочный интервал – 1,0 пт.

Ответы аргументируйте.

БЛАНК ОТВЕТА		
№ п/п	Вопросы	Ответы с аргументацией
1	Сформулируйте проблему согласно представленной ситуации	
2	Укажите причину возникновения выявленной проблемы	
3	Какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании?	
4	Назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в гостиничном предприятии	
5	Предложите варианты решения обозначенной проблемы	

Пример ответа на задачу 2

(ответ представлен детальный для повышения объективности оценки)

БЛАНК ОТВЕТА		
№ п/п	Вопросы	Ответы с аргументацией
1	Сформулируйте проблему согласно представленной ситуации	Частое возникновение конфликтных ситуаций в коллективе
2	Укажите причину возникновения выявленной проблемы	Выяснилось, что на гостиничном предприятии распоряжения аппарата управления/директора несвоевременно доводятся до исполнителей
3	Какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании?	<p>Во-первых, необходимо провести детальный анализ проблемы и причин.</p> <p>Во-вторых, провести анкетирование работников на предмет своевременного доведения информации.</p> <p>В-третьих, проанализировать конфликтные ситуации, которые возникали и возникают в коллективе: причины, их развитие, основные стороны конфликта.</p> <p>В-четвертых, проанализировать влияние конфликтных ситуаций на работоспособность коллектива в целом, и отдельных работников, в частности.</p> <p>В-пятых, получить информацию от неформального лидера в коллективе о возникающих конфликтных ситуациях.</p> <p>В-шестых, проанализировать организационную структуру и структуру управления гостиничного предприятия (возможно, что могло быть увольнение, перемещение работников, объединение отделов или служб и т.д.), но после этого структуры не были изменены и появились бесконтрольные сферы.</p> <p>В-седьмых, проанализировать содержание должностных инструкций, и посмотреть, кому вменены функции по передаче той или иной информации. Встречается, что должностные инструкции носят формальный характер или работник не имеет о них никакого представления, это срочно нужно будет исправлять.</p> <p>В-восьмых, рассмотреть и иные возможные причины, которые способствуют несвоевременной передаче информации. Возможно, что кто-то из работников преднамеренно не доводит своевременно информацию до других сотрудников.</p> <p>Информацию по всем позициям обработать и представить на совещании.</p>
4	Назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные	<p>1. <i>Искажение сообщений.</i> Возможные причины искажения информации при её движении внутри гостиничного предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – непреднамеренное искажение информации; – сознательное искажение информации;

	<p>процессы гостиничном предприятии на</p>	<p>– фильтрация. Для ускорения движения информации или придания сообщению большей ясности различные сведения приходится суммировать и упрощать перед направлением в разные сегменты организации;</p> <p>– несовпадение статусов уровней организации. Поскольку подчинённые часто хотят услышать одобрение от руководителя, они могут говорить только то, что он хочет услышать;</p> <p>– страх перед наказанием и ощущение бесполезности дела.</p> <p>2. <i>Информационные перегрузки</i>, обусловленные большим объемом работы.</p> <p>3. <i>Неудовлетворительная структура организации.</i></p>
5	<p>Предложите варианты решения обозначенной проблемы</p>	<p><u>Если для проведения совещания будет собрана вся информация, согласно пункту 3,</u> то участниками совещания будут предложены эффективные варианты решений. Но следующие решения должны быть обязательными – это:</p> <p>1) анализ содержания должностных инструкций, где указаны обязанности по сбору, передаче и сохранению информации и внесение в них соответствующих корректив;</p> <p>2) введение регламента по передаче информации (в какие сроки (и какая) информация должна быть передана);</p> <p>3) оптимизация работы сервера или разграничение доступа к информации на файловом сервере (для более эффективного доступа сотрудников к общей информации на файловом сервере);</p> <p>4) оптимизация организационной структуры и/или структуры управления гостиничным предприятием.</p> <p>Согласно данной ситуации также обязательен контроль за исполнением всех принятых на совещании решений (контроль вменить конкретным должностным лицам). Иначе подобные ситуации будут повторяться.</p>

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ
ИНВАРИАНТНАЯ ЧАСТЬ**

Максимальное количество баллов – 35 баллов.

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (астрономический=60 минут).

Задание. Работа с жалобой туристов

Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию. Перечислите ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.

Задача 2. Составьте письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.

Условие выполнения задания: Внимательно прочитайте заявление, в котором представлена конфликтная ситуация. Перечислите ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом. Составьте письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной 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)

Накануне Нового года туристская фирма проводила клиента на Гоа.
Вернувшись из поездки, он принес иск следующего содержания:

Генеральному директору
ООО «Терра Инкогнита»
Неприятель А.В.
Дудника С.В.

заявление

Согласно договору реализации туристского продукта № 000161 от 15.12.2018 я оплатил Вашей фирме «Терра Инкогнита» тур в Индию с проживанием в 4* отеле «Beleza By The Beach» с 30.12.2018 по 13.01.2019 в размере 2858\$ US.

30.12.2018 мы прибыли в Индию, где директор встречающей фирмы «Нептун» Федорова Е.А. заявила, что мест в отеле «Beleza By The Beach» нет, принесла свои извинения и взамен предложила отель 3* «Agonda White Sand». Я и моя жена Дудник О.С., от такого предложения отказались и потребовали, чтобы нас ближайшим рейсом отправили в Москву.

Тогда Федорова Е.А. предложила 5* отель «The Leela Goa» в 80 км от запланированного места отдыха и заявила: «Других вариантов нет: или соглашайтесь, или сидите в этом захолустном аэропорту». Поставленные перед фактом и находясь в безвыходной ситуации, мы были вынуждены согласиться.

30.12.2018 в 21:00 нас поселили в отель «The Leela Goa». Администратор отеля Иванова А.В. проинформировала нас об условиях проживания в отеле, режиме работы ресторана, достопримечательностях недалеко от отеля. На следующий день выяснилось, что с 8:00 до 17:00 на территории отеля ведутся ремонтные работы. Ни о каком отдыхе в условиях шума и не могло быть и речи.

31.12.2018 я позвонил Федоровой Е.А. и сказал, что находиться в отеле «The Leela Goa» невозможно и что пусть нас отправляют в Москву. Она обещала к 17:00 приехать к нам в отель, а за это время что-нибудь предпринять.

В 17:00 Федорова Е.А. сказала, что единственное, что она может сделать для нас, так это со 02.01.2019 по 13.01.2019 забронировать двухместный номер в отеле 5* «Caravella Beach»

Resort», но при условии, что мы доплатим из расчета в 68\$ в сутки за одного человека. В итоге, чтобы провести оставшийся отпуск в нормальных условиях, мы должны были доплатить еще 1632\$.

Мы вынуждены были пойти на такой шаг. В присутствии свидетелей: Коломеец А.А. и Дудник О.С. в 17:00 в холле отеля «The Leela Goa» я передал Федоровой Е.А. указанную сумму, а 02.01.2019 нас заселили в отель «Caravella Beach Resort». В номере, в который нас с супругой заселили, было не убрано, постель не заправлена, а в ванной лежала чья-то зубная щетка. Мы обратились к персоналу на стойке администрации, но они ответили, что уборка номеров к ним не относится, а нам нужно обратиться к старшей горничной, которую мы, ни разу не встретили. За весь период проживания в отеле «Caravella Beach Resort» уборка в нашем номере была произведена лишь раз после того, как Дудник О.С. встретила одну из горничных, когда та заходила в лифт.

Обо всем этом я смог проинформировать фирму «Терра Инкогнита» только 05.01.2019, так как с 31.12.2018 до 04.01.2019 не работала. Как только я это сделал, вечером того же дня Федорова Е.А. приехала в отель и заявила мне, что я ее подставил, сообщив «Терра Инкогнита» о ее проделках. Кроме того, она заявила, что 05.01.2019 нас выселят из отеля из-за отсутствия квитанции, так как Федорова Е.А. никаких документов мне не выдавала, а затем уехала. Через час нам в номер позвонили со стойки администрации и сказали, что нас выселяют из номера и на следующий день мы должны его освободить к 12:00.

Федорова Е.А., будучи в состоянии алкогольного опьянения, не учла того, что факт передачи денег в отеле «The Leela Goa» был зафиксирован при помощи видеосъемки. В день нашего отъезда Федорова Е.А. не предоставила нам трансфер из отеля в аэропорт.

Не будучи в договорных отношениях с фирмой «Нептун» в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», я имею право переадресовать свое заявление фирме «Терра Инкогнита», чтобы она компенсировала мне понесенные финансовые расходы.

14.01.2019

Примечание: в обращении использовать: Сергей Васильевич Дудник.

Пример оформления задания (Задача 1)

1. Отсутствие брони турфирмой «Терра Инкогнита» гостиницы «Beleza By The Beach»;
2. Использование директором фирмы «Нептун» жаргона в диалоге с клиентом. Установление ультиматума клиенту в резкой форме;
3. Употребление алкоголя директором фирмы «Нептун» в рабочее время;
4. Угрозы со стороны директора фирмы «Нептун» клиенту;
5. Администратор отеля «The Leela Goa» Иванова А.В. предоставила не полную информацию об отеле, умолчав о ведущихся на территории отеля ремонтных работах;
6. Не был предоставлен трансфер от гостиницы до аэропорта;
7. В отеле «Caravella Beach Resort» уборка номеров не производилась, но по правилам должна быть ежедневной, администратор был обязан самостоятельно проинформировать старшую горничную незамедлительно после первого обращения семьи Дудник, а затем проконтролировать, была ли произведена уборка номера.
8. Клиент согласился на проживание в отеле «The Leela Goa», несмотря на указание в договоре реализации туристского продукта гостиницы «Beleza By The Beach»;
9. Клиент не должен был доплачивать за номер в гостинице «Caravella Beach Resort» Федоровой Е.А. без предоставления отчетного документа;
10. В день приезда в Индию (30.12.2018) клиенты не связались с турфирмой, хотя это был рабочий день.

Пример оформления задания (Задача 2)

ООО «Терра Инкогнита»
г. Пушкино
ул. Горького 33/40
Тел. 8 (495) 234-58-19
__ . __ . 2019

Дуднику С.В.

Ответ на заявление от 14.01.2019

Уважаемый Сергей Васильевич!

Благодарим Вас за выбор ООО «Терра Инкогнита» для организации Вашего отдыха.

С полной уверенностью заявляем о проведении внутреннего расследования по поводу правомерности действий сотрудника принимающей стороны Федоровой Е.А. Однако, вынуждены сообщить, что не можем вернуть Вам переданную Федоровой Е.А. сумму в размере 1632\$ за проживание в отеле, до полного выяснения всех обстоятельств. Обязуемся возместить Вам понесенные расходы за услугу трансфера в полном объеме в течение 10 рабочих дней с даты подачи Вашего заявления.

В дальнейшем при возникновении подобных ситуаций, рекомендуем Вам незамедлительно сообщать о них менеджеру туристской фирмы. Обращение к менеджеру ООО «Терра Инкогнита» 30.12.2018, когда возникла проблема с принимающей стороной, могло способствовать разрешению ситуации с минимальными затратами для Вас.

Руководство ООО «Терра Инкогнита» приносит Вам извинения за доставленные неудобства и искренне надеется видеть Вас и в дальнейшем в числе наших клиентов. С целью возмещения причиненного ущерба ООО «Терра Инкогнита» предоставляет Вам скидку в размере 10% до конца 2019 года на все услуги, оказываемые нашей фирмой.

Генеральный директор
ООО «Терра Инкогнита»

А.В. Неприятель

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ

Максимальное количество баллов – 35 баллов.

Задача 1. Прием и размещение гостя в гостинице

Условие выполнения задания: зарегистрируйте и разместите гостя в гостиничном комплексе «Солнце» (г. Иркутск), согласно имеющейся брони. Заселение гостя произвести с учетом стандартов обслуживания и соблюдая алгоритм действий администратора при заселении. При выполнении задания используется файл в формате Excel «База отель», расположенный на рабочем столе. Вкладка «Журнал бронирования» необходима для сверки деталей бронирования. Вкладка «Хаускидинг отчет» - для сверки состояния номера.

Задание: К стойке регистрации гостиничного комплекса «Солнце» (г. Иркутск) подходит гость с просьбой заселить его. Он впервые в данной гостинице. У гостя было предварительное бронирование одного номера первой категории «Стандарт Эконом» с 17.03.2020 по 19.03.2020г. (завтрак включен в стоимость проживания). Номер свободен и чистый. Заполнить регистрационную карту, сверить данные с журналом бронирования.

Время, отводимое на выполнение задания – 7 минут.

Задача 2. Разработка плана организации выполнения запроса гостей

Условие выполнения задания: Прочитайте внимательно задание и заполните план организации выполнения требования гостей. Оформите гиперссылками на страницу источника.

Задание: В отель «Солнце» обратился гость с просьбой забронировать номер для молодожёнов на 01.04.2020г. Номер должен быть с видом на город. 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 о номерном фонде гостиницы и предоставляемых услугах воспользуйтесь официальным сайтом гостиницы «Солнце» <https://www.sunhotel-irkutsk.ru/> Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, укажите название торгового предприятия, поставляющего необходимый продукт. Сделайте гиперссылки на страницы сайта, подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в отеле следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический=45 минут).

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)

Фрагмент запроса гостя:

Большая двуспальная кровать

Корзина с фруктами (исключить банан, яблоко)

Композиция из цветов в виде сердца из 15 пионов

Бутылка красного вина

Бокалы для вина

Свечи (с ароматом малины)

Торт бисквитный с творожно-фруктовой начинкой и большим количеством взбитых сливок, одноярусный

Фен

Сейф

Такси к 13.00ч. 01.04.2020

План организации выполнения запроса гостей

Запрос гостя	Действия по выполнению запроса	Ответственный

Пример оформления задания:

План организации выполнения запроса гостей

Запрос гостя	Действия по выполнению запроса	Ответственный
Большая двуспальная кровать	Имеется в комплектации номера	-
Корзина с фруктами (исключить банан, яблоко)	Купить у поставщиков Магазин «Prodmarket» https://prodmarket38.ru	Менеджер по закупкам
Композиция из цветов в виде сердца из 15 пионов	Купить у поставщиков Сервис доставки цветов «Флорилена» https://www.florilena.ru/	Менеджер по закупкам
Бутылка красного вина	Доставить из ресторана гостиницы	Администратор кафе, официант room service
Бокалы для вина	Дополнить комплектацию номера	Супервайзер хозяйственной службы, горничная
Свечи (с ароматом малины)	Купить у поставщиков https://irkutsk.beautetorg.ru	Менеджер по закупкам
Торт бисквитный с творожно-фруктовой начинкой и большим количеством взбитых сливок, одноярусный	Доставить из кондитерской гостиницы	Администратор кафе, официант room service
Фен	Имеется в комплектации номера	-
Сейф	Имеется в комплектации номера	-
Такси к 13.00ч. 01.04.2020	Заказ такси https://taximaxim.ru	Администратор

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие / В. П. Анисимов. – М. : Альфа-М ; М. : ИНФРА-М, 2015. – 253 с.
2. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Н. Ю. Арбузова. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2014. – 224 с.
3. Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатъева. – 4-е изд., стер. – М. : Академия, 2014. – 192 с.
4. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов ; ред. Е. И. Богданова. – М. : ИНФРА-М, 2016. – 383 с. – (Высшее образование. Бакалавриат).
5. Багдасарян, В. Э. История туризма : учеб. пособие / В. Э. Багдасарян, И. Б. Орлов, А. Д. Попов. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 190 с. – (Среднее профессиональное образование).
6. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 383 с. – (Среднее профессиональное образование).
7. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : Вузовский учебник ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 96 с.
8. Безрукова, С. В. Здания и инженерные системы гостиниц : учебник / С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2014. – 208 с.
9. Большаник, П. В. География туризма : учеб. пособие / П. В. Большаник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 355 с. – Прил. : [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniium.com>]. – (Среднее профессиональное образование).
10. Бульгина, И. И. Анимация в сфере гостеприимства : учебник / И. И. Бульгина, Е. Н. Гаранина, Н. И. Гаранин. – М.: КНОРУС, 2018. – 268 с. – (Бакалавриат и магистратура).
11. Быстров, С. А. Организация туристкой деятельности. Управление турфирмой : учеб. пособие / С. А. Быстров. – М. : ФОРУМ ; ИНФРА-М, 2017. – 400 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
12. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С. А. Быстров. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 536 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
13. География туризма : учеб. пособие / М. А. Асташкина, О.Н. Козырева, А. С. Кусков, А.А. Санинская. – М. : Альфа-М ; М. : ИНФРА-М, 2018. – 430 с. – (ПРОФИЛЬ).
14. Голубев, А. П. Английский язык для специальности «Туризм»: учебник / А. П. Голубев, Е. И. Бессонова, И. Б. Смирнова. – 3-е изд., стер. – М. : Академия, 2016. – 192 с.
15. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса : учеб. пособие / Т. А. Гончарова. – 11-е изд., стер. – М. : Академия, 2017. – 144 с. – (Профессиональное образование).
16. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие / А. Д. Гридин. – М. : Академия, 2017. – 224 с.
17. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов : учеб. пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М. : Магистр ; М. : ИНФРА-М, 2018. – 320 с.
18. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Академия, 2016. – 240 с. – (Профессиональное образование).
19. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник / М. А. Ёхина. – 6-е изд., перераб. – М. : Академия, 2015. – 240 с. – (Профессиональное образование).
20. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и перераб. – М. : Академия, 2016. – 304 с. – (Профессиональное образование).

21. Зайцева, Н. А. Безбарьерный туризм : учеб. пособие / Н. А. Зайцева, Д. Б. Шурафина. М. : КНОРУС, 2018. – 176 с. – Прил. : [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.VOOK.ru>]. – (Бакалавриат).
22. Иванов, А. А. История российского туризма (IX-XX вв.) : учеб. пособие / А. А. Иванов. – М. : ФОРУМ ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 320 с. – (Высшее образование).
23. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учеб. пособие / С. В. Иванилова. – М. : Дашков и К, 2016. – 216 с.
24. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учеб. пособие / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозёрова. – М. : ФОРУМ ; М. : ИНФРА-М, 2018. – 512 с. – (Среднее профессиональное образование).
25. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2015. – 512 с.
26. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности : учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М. : Академия, 2015. – 288 с. – (Бакалавриат).
27. Лукьянова, Н. С. География туризма : туристские регионы мира и России. Практикум : учеб. пособие / Н. С. Лукьянова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : КНОРУС, 2019. – 178 с. – (Бакалавриат).
28. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е. И. Мазилкина. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование).
29. Малыгина Н. В. Экологический туризм : учебник / Н. В. Малыгина. – М. : Прометей, 2019. – 162 с.
30. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. – М. : ФОРУМ ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
31. Павлова, Г. Ю. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Г. Ю. Павлова. – М. : КНОРУС, 2018. – 176 с.
32. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы : учеб. пособие / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Академия, 2014. – 75 с. – (Профессиональное образование).
33. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник / М. В. Полевая, Н. В. Третьякова. – М. : Академия, 2014. – 208 с. – (Профессиональное образование).
34. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания : учебник СПО по спец. «Гостиничное дело» / И. И. Потапова. – М. : Академия, 2018. – 208 с.
35. Потапова, И. И. Организация обслуживания в процессе проживания : учебник / И. И. Потапова. – М. : Академия, 2015. – 320 с. – (Профессиональное образование).
36. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачёв. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2017. – 284 с.
37. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учеб. пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. – М. : Дашков и К, 2016. – 208 с. – (Учебные издания для бакалавров).
38. Семенова, М. Ю. Английский язык: туризм и сервис : учеб. пособие / М. Ю. Семенова. – М. : КНОРУС, 2016. – 260 с. – (Среднее профессиональное образование).
39. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. – 336 с. – (Профессиональное образование).
40. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. – 331 с. – (Профессиональное образование).

41. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство = Introduction to Hospitality : учебник / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 735 с. – (Зарубежный учебник).

42. Чудновский, А. Д. История гостеприимства: основы организации и управления : учеб. пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – М. : Форум ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 400 с. – (Среднее профессиональное образование).

VII. ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения комплексного задания I уровня
 Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся
 по специальностям среднего профессионального образования
 в 20__ году

Профильное направление Всероссийской олимпиады _____

Специальность/специальности СПО _____

Этап Всероссийской олимпиады _____

Дата выполнения задания « ____ » _____ 20__ г.

Член жюри _____

(фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах за выполнение комплексного задания I уровня в соответствии с №№ заданий			Суммарная оценка в баллах
		1	2	3	

_____ (подпись члена жюри)

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения комплексного задания II уровня
 Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся
 по специальностям среднего профессионального образования
 в 20__ году

Профильное направление Всероссийской олимпиады _____

Специальность/специальности СПО _____

Этап Всероссийской олимпиады _____

Дата выполнения задания « ____ » _____ 20__ г.

Член жюри _____

(фамилия, имя, отчество, место работы)

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка в баллах за выполнение комплексного задания II уровня в соответствии с №№ заданий						Суммарная оценка в баллах
		Общая часть задания			Вариативная часть задания			
		4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	

_____ (подпись члена жюри)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ
оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся
по специальностям среднего профессионального образования
в 20__ году

Профильное направление Всероссийской олимпиады _____

Специальность/специальности СПО _____

Этап Всероссийской олимпиады _____

Дата выполнения задания «_____» _____ 20__ г.

№ 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 профессионального о комплексного задания в баллах	Занятое место
				Комплексное задание I уровня	Комплексное задание II уровня		
1	2	3	4	5	6	7	8

Председатель организационного комитета

подпись

фамилия, инициалы

Председатель жюри

подпись

фамилия, инициалы

Члены жюри:

подпись

фамилия, инициалы