

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

I этап

«ЗАДАНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КОЛЛЕКТИВА» регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по профессиям и специальностям среднего профессионального образования по УГС 43.00.00 Сервис и туризм

Демоверсия

Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача 1. Разработайте структуру управления туристским/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.

Критерии оценки:

1. Правильный выбор должностных позиций
2. Правильное название должностей
3. Правильный выбор типа структуры управления
4. Правильно представлено в структуре соподчинение должностных лиц
5. Правильное количество уровней управления
6. Правильное отображение в схеме вертикальных связей
7. Оформление задания в программе MS Word с применением норм форматирования документов
8. Наличие заголовка документа
9. Документ оформлен в едином стиле
10. Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки

Характеристика предприятия

Среди отелей Иркутска гостиничный комплекс «Солнце» выделяется удобным расположением, высококачественным сервисом и исконно русским гостеприимством.

Номерной фонд комплекса представлен 59 номерами повышенной комфортности. В каждом номере есть телефон, телевизор, кондиционер, холодильник, электрический чайник, ванная комната, фен.

К услугам гостей - ресторан (круглосуточно), в летнее время работает летняя веранда.

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.

Гостиничный комплекс расположен в деловой части города, в непосредственной близости от «Сибэкспоцентр», в 5 минутах от аэропорта и 10-15 минутах от центра города.

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

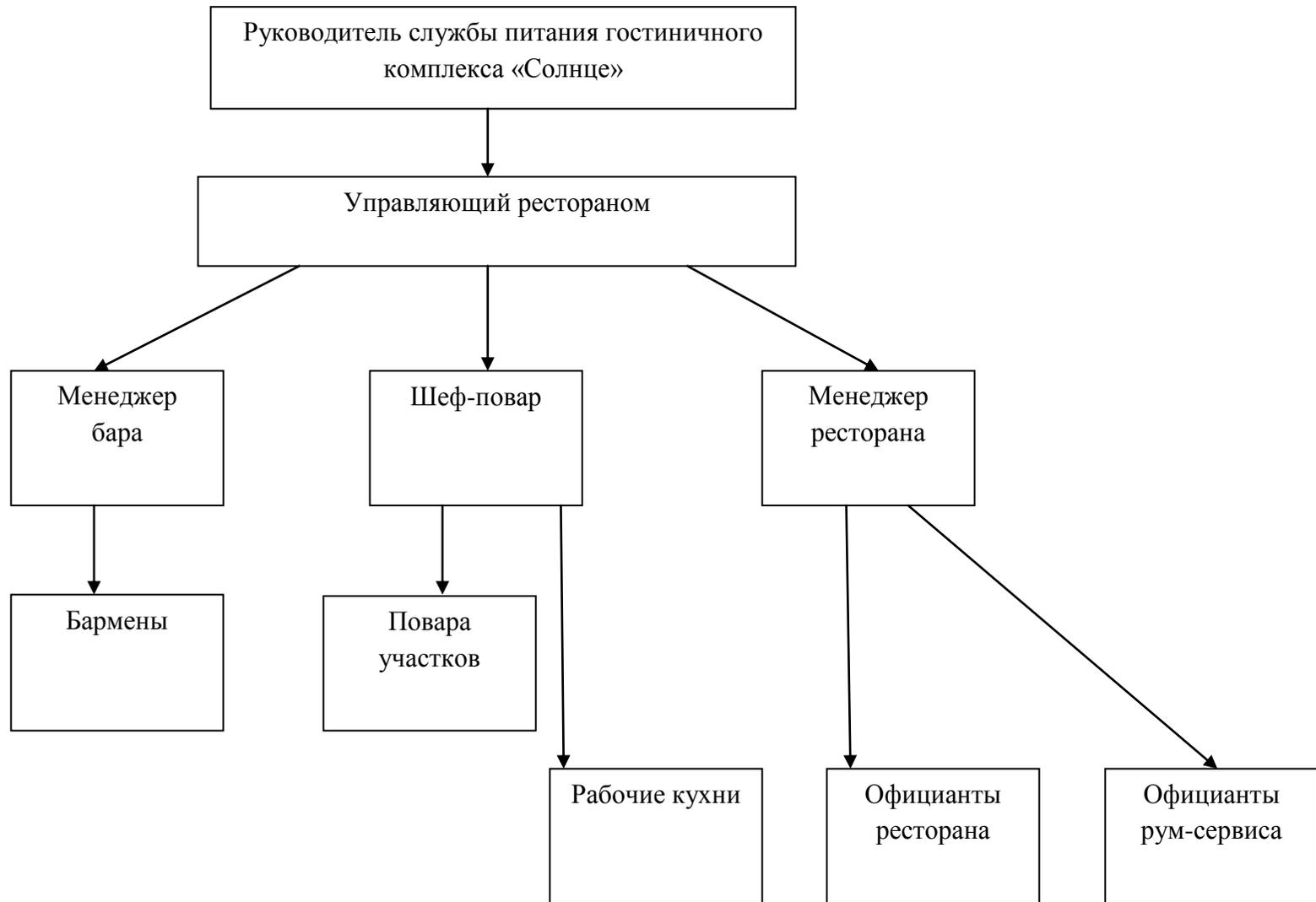
гостеприимно разместить даже самую большую компанию. Вечером в ресторане можно провести деловую встречу, послушать живую музыку. Барная продукция отличается огромным ассортиментом и высоким качеством обслуживания.

Ресторан «Солнце» является частью большого гостиничного комплекса. Это позволяет удобно организовывать и качественно проводить банкеты, в том числе на всероссийские 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.

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 туристском/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.

Критерии оценки:

1. Выявлена и правильно сформулирована проблема согласно представленной ситуации
2. Выявлена и правильно обозначена причина возникновения проблемы
3. Указана информация, необходимая для принятия правильного решения на совещании
4. Определены причины, затрудняющие коммуникационные процессы на предприятии
5. Предложены и аргументированы варианты решения выявленной проблемы
6. Документ оформлен в бланке, в электронном виде с использованием возможностей программы MS Word
7. Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки

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 туристском/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 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 должных 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 процессы в	<p>1. <i>Искажение сообщений.</i> Возможные причины искажения информации при её движении внутри туристского/гостиничного предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – непреднамеренное искажение информации; – сознательное искажение информации;

	туристском/гостиничном предприятии	<ul style="list-style-type: none"> – фильтрация. Для ускорения движения информации или придания сообщению большей ясности различные сведения приходится суммировать и упрощать перед направлением в разные сегменты организации; – несовпадение статусов уровней организации. Поскольку подчинённые часто хотят услышать одобрение от руководителя, они могут говорить только то, что он хочет услышать; – страх перед наказанием и ощущение бесполезности дела. <p>2. <i>Информационные перегрузки</i>, обусловленные большим объемом работы.</p> <p>3. <i>Неудовлетворительная структура организации</i>.</p>
5	Предложите варианты решения обозначенной проблемы	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1) анализ содержания должностных инструкций, где указаны обязанности по сбору, передаче и сохранению информации и внесение в них соответствующих корректив; 2) введение регламента по передаче информации (в какие сроки (и какая) информация должна быть передана); 3) оптимизация работы сервера или разграничение доступа к информации на файловом сервере (для более эффективного доступа сотрудников к общей информации на файловом сервере); 4) оптимизация организационной структуры и/или структуры управления туристским/гостиничным предприятием. <p>Согласно данной ситуации также обязателен контроль за исполнением всех принятых на совещании решений (контроль вменить конкретным должностным лицам). Иначе подобные ситуации будут повторяться.</p>