

ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»



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

**Тамбов
2020**

Организация разработчик:

ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

ФОС разработан рабочей группой в составе:

Тимофеева Т.А., методист

Малыкова Т.Ю., преподаватель

Алферова В.Н., преподаватель

Клубникина Л.С., преподаватель

Кузнецова С.В., преподаватель

Рассмотрен на

1. Заседании предметно-цикловой комиссии, протокол № 6 от 27.02.2020

Рецензенты

Ф.И.О., должность, место работы (указывается полностью в соответствии с правоустанавливающими документами), ученая степень, ученое звание (при наличии).

Гриднева Галина Витальевна, директор бюро путешествий и экскурсии «Джинтур»

Содержание

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

Спецификация Фонда оценочных средств

1. Назначение Фонда оценочных средств

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

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

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

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

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

процедура определения победителей в дополнительных номинациях.

2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств

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

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

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

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

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

регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования,

утвержденного директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России И. А. Черноскутовой, 27 февраля 2018 года;

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г.

№ 474 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм»;

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г.

№ 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»;

приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н "Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель /управляющий гостиничным комплексом/сети гостиниц (регистрационный номер 467)»;

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, по которой проводится Олимпиада.

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 УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
1	Менеджмент,	4	1	1	1	1	1
2	Маркетинг	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

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

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

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

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

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

Выполнение задания «Тестирование» реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и исключающую 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» позволяет оценить уровень сформированности умений:

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

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

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский представлено практической работой, выполняемой на компьютере, и разработано на английском языке. Участнику предлагается текст, соответствующий его специальности и иностранному языку, который он изучал. Объем текста на иностранном языке составляет от 1500 до 2000 знаков.

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).

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.

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

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, ответив на вопросы и заполнив бланк ответа.

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.

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 Сервис и туризм, 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.

Задача 1:

Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

Задача 2:

Составить письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы. Оформить в текстовом формате в электронном виде.

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

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

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

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

Специальность 43.02.10 «Туризм»:

Задача 1:

Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие.

Задача 2:

Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов и подготовить презентацию в специализированной программе Microsoft Power Point .

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

4. Система оценивания выполнения заданий

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

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

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

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

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

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

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

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

метод экспертной оценки;

метод расчета первичных баллов;

метод расчета сводных баллов;

метод агрегирования результатов участников Олимпиады;

метод ранжирования результатов участников Олимпиады.

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

4.2. При оценке конкурсных заданий используются следующие основные процедуры:
 процедура начисления основных баллов за выполнение заданий;
 процедура начисления штрафных баллов за выполнение заданий;
 процедура формирования сводных результатов участников Олимпиады;
 процедура ранжирования результатов участников Олимпиады.

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

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

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

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

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

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

при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;

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

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

Таблица 2

Структура оценки за тестовое задание

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Количество баллов				Макс. балл
			Вопрос с выбором 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	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1

	жизнедеятельности, безопасность окружающей среды						
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)</i>						
1	Менеджмент,	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Маркетинг	10	0,3	1,0	0,3	0,4	2
3	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	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 практические конкурсные задания I уровня: **«Перевод профессионального текста»** составляет 10 баллов.

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

1 задача - перевод текста - 5 баллов;

2 задача – ответы на вопросы по тексту – 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).

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

Критерии оценки 2 задачи
«Перевод профессионального текста»
(ответы на вопросы)

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Глубина понимания текста	0-5

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

5 баллов – участник полностью понимает основное содержание текста и вопросов, правильно использует специальную терминологию при ответе на вопросы, в ответах на вопросы отсутствуют фактические, лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности);

4 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, но правильно использует специальную терминологию при ответе на вопросы, в ответах на вопросы допущена 1 ошибка (фактическая/лексическая/грамматическая/стилистическая);

3 балла - участник не полностью понимает основное содержание текста, но умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, в ответах на вопросы допущены 2 ошибки (фактические/ лексические/ грамматические/ стилистические)

2 балла - участник не полностью понимает основное содержание текста, дает не полный ответ на вопрос, в ответах на вопросы допущены 3 ошибки (фактические/ лексические/ грамматические/ стилистические)

1 балла - участник не полностью понимает основное содержание текста, дает не полный ответ на вопрос, в ответах на вопросы допущены 4 ошибки (фактические/ лексические/ грамматические/ стилистические)

0 баллов - участник понимает менее 50% текста, не может выделить отдельные факты из текста, не может догадаться о значении незнакомых слов по контексту, выполнить поставленную задачу не может, в ответах на вопросы допущены 5 и более ошибок (фактические/ лексические/ грамматические/ стилистические).

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

4.10. Оценивание выполнения конкурсных заданий II 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: предусмотрены по заданию инвариантной части II уровня (Задача 1).

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 следующим образом:

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 для выполнения I 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 II уровня:

II уровень	
Инвариантная часть	
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
Вариативная часть (специальность 43.02.10 «Туризм»)	

Задача 1 Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие в странах центральной Европы	10 минут (из расчета на 1 участника)
Задача 2 Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов и их презентация.	180 минут

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.

6.4. Выполнение конкурсных заданий 2 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 индивидуальные сводные ведомости оценок результатов выполнения заданий I и II уровня.

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

7.3. Результаты участников заключительного этапа Всероссийской олимпиады ранжируются по убыванию суммарного количества баллов, после чего из ранжированного перечня

результатов выделяют 3 наибольших результата, отличных друг от друга – первый, второй и третий результаты.

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

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

Решение жюри оформляется протоколом.

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

Номинируются на дополнительные поощрения:

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

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

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

Паспорт практического задания
инвариантной части практического задания I уровня

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ		
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.	
2.	<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 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</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. Психология делового общения</p> <p>ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>ПМ04. Управление функциональным подразделением организации</p>	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ПМ03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>	
5.	Задание «Задание по организации работы коллектива»	Критерии оценки	Максимальный балл - 10 баллов
6.	<p>Задача 1. Разработайте структуру управления туристским предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись характеристикой организаций</p>	Правильный выбор должностных позиций	1,0
Правильное название должностей		0,5	
Правильный выбор типа структуры управления		1,0	
Правильно представлено в структуре соподчинение		0,5	

		должностных лиц	
		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
7.	<p>Задача 2. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/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; назовите все возможные причины, которые могут затруднять коммуникационные процессы в туристском/гостиничном предприятии; предложите варианты решения обозначенной проблемы. Ответы аргументируйте. 	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	1,0
		Определены причины, затрудняющие коммуникационные процессы на предприятии	1,0

		Предложены и аргументированы варианты решения выявленной проблемы	1,5
		Документ оформлен в 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
Составление схемы структуры управления туристским/гостиничным предприятием	Microsoft Office Word		СЦК 43.02.10Туризм

Паспорт практического задания II уровня (инвариантная часть)

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ		
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N 474 от 07.05.2014	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N 475 от 07.05.2014	
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 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<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,</p>	
4.	<p>ОП.01. Психология делового общения</p> <p>ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>ПМ. 04. Управление функциональным подразделением организации</p>	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей</p> <p>ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>	
5.	Работа с жалобой туристов		
	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл -
	Задача 1 . Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.		Максимальное количество баллов за
		Перечислены все ошибки (за каждую не выявленную ошибку снимается один балл)	10 баллов
6.	Задача 2. Составить письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.		Максимальное количество баллов за
		Текст письма набран согласно установленным требованиям (одинаковый шрифт, межстрочный интервал,	2

	Текст письма составлен без стилистических и грамматических ошибок	2
	Текст оформлен в соответствии с установленными в документоведении стандартами (Правильно расположена в документе дата составления, заголовочная часть письма оформлена верно)	2
	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
Решение конфликтной ситуации посредством ответа на заявление туриста	Microsoft Office Word		СЦК 43.02.10Туризм

Паспорт задания II уровня (вариативная часть) 43.02.10 ТУРИЗМ

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики ПС: отсутствует	
1	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014		
2	4.3.1. Предоставление турагентских услуг. 4.3.2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.		
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на		
4	МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов МДК.02.02. Организация досуга туристов		
Консультация туриста для получения однократной визы			
5	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл - 35 баллов 1 задача-15баллов
5.1	Задача 1. Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие в страну Шенгенского соглашения.	Наличие приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового этикета	1
		Доброжелательное и заинтересованное выражение лица	1
		Приветливый голос и интонация на протяжении всего разговора	1
		Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1

		Отсутствие грубых фактических ошибок, в материале, характеризующем визовый продукт (стоимость, сроки получения, срок действия визы, основные документы и др.)	4
		Грамотная речь, отсутствие междометий, слов паразитов, сленга	2
		Подведение итогов разговора, повторение деталей заказа	2
		Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
		Достижение цели коммуникации (прием первичных документов или договориться на	2
Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов			
5.2	Задача 2. Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов и подготовить презентацию в специализированной программе Microsoft Power Point		Максимальное количество баллов за Задачу 2 - 20 баллов
		Соответствие объектов показа тематике тура	2
		Соответствие объектов показа заданным временным параметрам тура	5
		Дано подробное обоснование выбора объектов показа (аргументация, местонахождение, ссылка на источники)	5
		Дано обоснование выбора предприятия питания (аргументация, местонахождение, ссылка на официальный сайт)	3

		Коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.	3
		Презентация оформлена в едином стиле с использованием программы MS Power Point	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 материалов (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (лаборатория, мастерская, цех, полигон (образовательной организации, учебного центра, ресурсного центра, организации, предприятия иное)
Задача 1 Консультация для получения однократной визы на туристское путешествие		Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет			Лаборатория, имитирующая рабочее место специалиста по туризму
Задача 2 Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов и их презентация.	Microsoft Office Word	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет (по количеству участников)			СЦК 43.02.10Туризм



ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Задание «Тестирование»

Инвариантная часть

1. Единица измерения тактовой частоты:

- а. Мегагерц
- б. Килобайт
- в. Гигабит
- г. Мегабайт

2. Какой IP адрес компьютера записан верно:

- а. 200.0.0.109
- б. 256.123.07
- в. 212:192:21:1
- г. 102:052:132:08

3. В электронных таблицах выделена группа ячеек A1:B3. В эту группу входит __ ячеек. Ответ запишите цифрой.

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

5. Установите соответствие:

1	Браузер		А	WWW	
2	Электронная почта		Б	Yandex	
3	Поисковый сервер		В	Internet Explorer	
4	Всемирная паутина		Г	OutlookExpress	

Запишите ответ:

1	2	3	4

6. Установите последовательность действий в алгоритме настройки непрерывной а. ISO

- б. IEC в. EAC
- г. SEN

7. Аккредитация – это...

- а. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания
- б. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции
- в. Процесс, устанавливающий правила определения результатов испытаний
- г. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности

8. Технический регламент принимается:

- а. руководством министерства
- б. Федеральным законом Постановлением правительства
- в. главным инженером предприятия

9. Степень соответствия присущих характеристик требованиям – это _____

10. Установите соответствие между аббревиатурой и полным названием стандартов:

1	ГОСТ		А	Республиканский стандарт	
2	ОСТ		Б	Стандарт организация	

3	РСТ		В	Отраслевой стандарт	
4	СТО		Г	Государственный стандарт	
Запишите ответ:					
	1	2	3	4	

11. Какой организации предоставляется право устанавливать заключительный диагноз хронического профессионального заболевания?

- Учреждению здравоохранения по месту жительства пострадавшего работника
- Центру профессиональной патологии, а также специализированным лечебно-профилактическим учреждениям, имеющим соответствующую лицензию
- Медицинскому работнику организации

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

- Порошковый огнетушитель ОП-5
- Углекислотный огнетушитель ОУ-8
- Воздушно-пенный огнетушитель ОВП-50

13. Противорадиационное укрытие защищает от:

- химического и бактериологического оружия;
- ударной волны, радиоактивного заражения и химического оружия;
- проникающей радиации, светового излучения;
- электромагнитного импульса.

14. Чрезвычайная ситуация – это _____ на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли человеческие жертвы и т.д.

15. Установите соответствие между видом инструктажа по охране труда и временем его проведения:

	Наименование		Характеристика
1	Вводный инструктаж	А	Перед первым допуском к работе
2	Первичный инструктаж	Б	Не реже одного раза в полгода
3	Повторный инструктаж	В	При выполнении разовых работ, не связанных с прямыми обязанностями по специальности
4	Целевой инструктаж	Г	При поступлении на работу

Запишите ответ:

	1	2	3	4

16. Приговор суда, лишаящий права гражданина заниматься предпринимательской деятельностью, является:

- Признанием гражданина недееспособным
- Ограничением гражданина в правоспособности
- Ограничением гражданина в дееспособности
- Признанием гражданина несостоятельным

Вариативная часть

17. Маркетинговая среда предприятия является:

- частью его микросреды;
- частью его макросреды;
- совокупность макро- и микросреды.

18. Маркетинговую стратегию нужно изменять:

- в зависимости от прогнозов изменения рыночной ситуации;
- в соответствии с изменениями конъюнктуры спроса на товары/услуги;

в. если этого требуют конкретные потребители.

19. Маркетинговое исследование – это:

- а. постоянно действующая система сбора, классификации, анализа, оценки и распространения маркетинговой коммуникации;
- б. сбор, упорядочивание, анализ и обобщение данных для обнаружения и решения различных маркетинговых проблем;
- в. исследование маркетинга.

20. К какому подкреплению продукта/услуги следует отнести «подарки клиентам»:

- а. экономическому;
- б. организационному;
- в. информационному.

21. Понятие макросреды отражает:

- а. силы, влияющие на микросреду, в которой работает предприятие;
- б. силы, влияющие на деятельность предприятия непосредственно;
- в. силы, не влияющие на деятельность предприятия.

22. Повышение цен проводится в случае:

- а. падения спроса как прием в конкурентной борьбе;
- б. превышения спроса над предложением;
- в. изменения экономической ситуации в стране.

23. Потребность – это:

- а. количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд;
- б. нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму;
- в. продукт/услуга, которые способны удовлетворить нужду потребителя.

24. Тип маркетинга, при котором целевые потребители не заинтересованы в товаре/услуге или безразличны к нему: _____

25. Укажите последовательность этапов при проведении рекламной кампании:

- а. разработка стратегии рекламной кампании
- б. оценка эффективности рекламной кампании
- в. определение целей рекламной кампании
- г. исследование рынка д. разработка бюджета рекламной кампании
- е. сопоставление медиаплана рекламной кампании и выбор средств распространения

26. Документ, регламентирующий производственные полномочия и обязанности работника:

- а. должностная инструкция
- б. договор найма
- в. распоряжение руководства
- г. приказ

27. Побуждение себя и других людей к действиям, позволяющим достичь целей организации, есть

- а. Планирование
- б. Мотивация
- в. Стимулирование
- г. Организация

28. Укажите термин к определению: "Общий, всесторонний план достижения целей":

- а. задача
- б. миссия
- в. стратегия
- г. тактика

29. Укажите подход к управленческой теории, основывающийся на концепции, согласно которой управление есть непрерывная серия взаимосвязанных действий или функций

- а. ситуационный подход
- б. системный подход
- в. процессный подход

30. Укажите научное направление в менеджменте, автором которого был Ф.Тейлор

- а. Административная школа управления

б. Школа науки управления

в. Школа научного управления

г. Школа человеческих отношений

31. Услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия называется _____

32. Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные импортные напитки, называется _____

33. Функция туристкой анимации, направленная на восстановление и развитие физических сил человека, ослабленных в повседневной трудовой жизни, называется _____

34. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

	Тип бара		Месторасположения
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

35. Установите соответствие между типом завтрака и его определением

	Тип завтрака		Определение
1	Американский	А	Завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно, горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью).
2	Английский	Б	Предлагаются обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог.
3	Континентальный	В	Завтрак включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед,

			выбор хлебобулочных изделий, масло.
4	Расширенный	Г	Гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанными ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис.

Запишите ответ

1	2	3	4

36. Укажите последовательность действий. Процесс бронирования состоит из следующих этапов:

- а. заявка на бронирование
- б. подтверждение бронирования
- в. определение номеров для бронирования
- г. регистрация бронирования д. составление отчёта о бронировании

37. Укажите последовательность действий. При приёме заявки на бронирование необходимо уточнить у потенциального гостя:

- а. количество и категорию номеров
- б. ФИО
- в. сроки проживания
- г. форма оплаты

38. Расставьте в правильной последовательности принципы разработки рекламной политики компании

- а. Определение целевых групп и степени охвата рекламы
- б. Определение сроков подачи рекламы
- в. Выбор конкретного рекламоносителя
- г. Проведение рекламной кампании
- д. Контроль за эффективностью рекламы

39. Установите последовательность получения загранпаспорта:

- а. Оплата госпошлины
- б. Выбор загранпаспорта
- в. Получение документа
- г. Заполнение заявления

40. Установите последовательность действий при разработке экскурсии

- а. Объяснить, почему вы признательны
- б. Пообещать немедленно принять меры по ее устранению
- в. Быстро исправить ошибку
- г. Сделать все, чтобы предотвратить ошибки в будущем
- д. Поблагодарить клиента дать возможность высказаться, активно выслушать
- е. Принести извинения за допущенную ошибку
- ж. Получить необходимую информацию
- з. Проверить доволен ли клиент

Практические задания I уровня

«Перевод профессионального текста»

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику с английского языка на русский и ответов на вопросы по содержанию текста. Перевод оформляется при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдаётся на печать.

Требования к оформлению документа:

- Шрифт - Times New Roman, размер шрифта -14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текста по ширине.
- Межстрочный интервал (1,5 пт).
- Поля документа (*верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.*)

ПРИМЕР для специальности 43.02.10 Туризм

(английский язык)

Semi private Pompeii day tours from Rome.

Enjoy a semi-private Rome Day Tours to Pompeii & the Amalfi Coast .

On the way to the Amalfi coast, stop at some scenic view points before reaching Amalfi, a town that enjoyed a prestigious past when it was once a major naval power. Here you can sample the local Limoncello drink in one of the many cafes' or visit the "Paradise Cloister" built in Arabian style .

Our Rome day tours continue to Positano via the famous Amalfi coast road - we make several photos stops en route to give you the possibility to capture the truly enchanting beauty of this part of Italy.

In Positano, enjoy free time for lunch and to walk around this village with its white and pastel-coloured houses .

Our next destination includes the famous archaeological site of Pompeii, where you will enjoy a two-hour tour conducted by our local English speaking expert guide.

Highlights and what's included

- Pick up and Drop off at Your centrally located hotel
- Small group of maximum 7 people for a maximum of 3 minivans travelling together
- A/C Mercedes vehicle or similar
- English speaking driver-guide
- Scenic photo stops along the Amalfi coast
- 2 hrs tour of Pompei with our local guide, archeologist and art historian
- Plenty of free time in Positano and Amalfi

- Scenic drive in Amalfi coast and plenty of photo stops

Задание 1. Переведите текст с английского языка на русский.

Задание 2. Ответьте на вопросы.

1. Is it an officially-organized tour to Italy?
2. Where can you try a special Italian beverage?
3. Is a photographer provided?
4. Which part of the route was considered to be of great navy power?
5. The tourists don't have any spare time for enjoying the beauty of Italy, do they?

Задача №2: Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии (таблица 2), ответив на следующие вопросы и заполнив бланк ответа в электронном виде с использованием возможностей программы MS WORD:

- сформулируйте проблему согласно описанной ситуации;
- укажите возможные причины возникновения выявленной проблемы;
- какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании;
- какие методы управления и формы мотивации необходимо использовать руководству туристского/гостиничного предприятия для устранения выявленных нарушений?
- предложите варианты решения обозначенной проблемы. Ответы аргументируйте.

Таблица 2

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?	
4	Какие методы управления и формы мотивации необходимо использовать руководству туристского/гостиничного предприятия для устранения выявленных нарушений?	
5	Предложите варианты решения обозначенной проблемы	

Условие выполнения задания: на выполнение заданий отводится 60 минут

**Профессиональное комплексное задание II уровня
регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства обучающихся СПО по
УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ по специальности
43.02.10 «Туризм», 43.02.11 гостиничный сервис
(инвариантная часть)**

Работа с жалобой туриста

Задача 1. Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию, перечислите ошибки, допущенные сотрудниками гостинично-туристского комплекса, агентом туристического агентства «Мир путешествий», туристами.

Семья Шенкельд (двое взрослых и один ребенок 10 лет) приобрели путевку в турагентстве «Мир путешествий» в Берлине для отдыха в гостинично-туристском комплексе «Подмосковные вечера» на 18 дней. При покупке путевки агент турфирмы объяснил, что оплата путевки состоит из: расселения в номерах категории «Люкс», питания - полный пансион, посещения бассейна и сауны 3 раза за сезон, конные прогулки - 1 раз за сезон, экскурсий по Московской области (3 экскурсии), услуги прачечной. Кроме этого ГТК «Подмосковные вечера» предоставляет дополнительные услуги, не входящие в стоимость путевки: услуги бара, услуги парикмахерской, услуги предоставления спортивного инвентаря т.д. Стоимость путевки - 125 тыс. рублей.

По приезду в гостинично-туристский комплекс «Подмосковные вечера» семью Шенкельд расселили в номере категории «Люкс», но при этом потребовав доплату за дополнительное место (для ребенка) 5 тыс. рублей (за весь сезон проживания). Гости возмущаться не стали (решили себе не портить настроение во время отпуска) и заплатили 5 тыс. рублей.

На следующий день, завтрак проходил в очень красивом дорогом ресторане и был довольно вкусный. Счастливые гости забыли про недоразумение. Но когда они пришли на обед, официант подошел к ним, чтобы принять заказ на обед. Гости стали возмущаться, что обед и ужин входит в стоимость путевки. Официант не стал разговаривать, ушел и вызвал менеджера ресторана. Менеджер вышел, извинился, представился и спросил, почему недовольны гости. Гости наперебой стали объяснять, что их обманывают. Официант перебив, всех сказал, что ему некогда и ушел. Шум в зале усиливался. Для того, чтобы успокоить гостей менеджер пообещал, что он им предоставит скидки в размере 50% от общей суммы стоимости обеда. Гости пообедали, пришли в номер и подсчитали, что за обед им придется каждый день платить около 1000 рублей (с учетом предоставленной скидки) за 18 дней общая сумма 18 тыс. рублей. Но они еще заплатили 5 тыс. рублей за дополнительное место, всего 23 тыс. рублей. Гости написали жалобу и потребовали вернуть стоимость путевки, стоимость дополнительного номера и стоимость обеда.

Генеральному директору
ГТК «Подмосковные вечера»
Кирееву Н.Р. Шенкельд Г.Э.

заявление

Ввиду того, что Ваша компания не согласованно работает с турфирмой «Мир путешествий», находящейся в г. Берлин, прошу выплатить мне стоимость путевки в сумме 125 тыс. рублей, плюс 5 тыс. за дополнительное место, плюс 1 тыс. рублей за обед, всего 131 тыс. рублей и возместить моральный ущерб в сумме 25 тыс. рублей. Деньги вернуть немедленно, в противном случае я обращаюсь в судебные органы.

01.07.2019

Примечание: в обращении использовать: Генрих Эдуардович Шенкельд

Условие выполнения задания: на выполнение задачи отводится 20 минут

Задача 2. Составьте письмо-ответ на жалобу туриста

Условие выполнения задания: на выполнение задачи отводится 40 минут

**Профессиональное комплексное задание II уровня
регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства обучающихся СПО по
УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ по специальности
43.02.10 «Туризм», 43.02.11 гостиничный сервис
(вариативная часть)**

Задача 1. Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие.

Задание: Подготовьте список необходимых документов для туристского путешествия совершеннолетнего и несовершеннолетнего гражданина РФ в страны Шенгенского соглашения. Проведите консультацию с туристом по визовому обслуживанию в форме диалога.

Условие выполнения задания: на подготовку списка документов отводится 10 минут, на консультацию туриста по 7 минут на конкурсанта.

Задача 2. Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов.

Задание: Выберите объекты показа города-героя (историко-культурные достопримечательности, объекты, посвященные героическим событиям времен Великой Отечественной Войны (не менее 6). Составьте программу однодневной экскурсии по городу-герою.

Также подберите предприятие питания для обслуживания группы туристов от 10 до 15 человек. Обоснуйте сделанный выбор. Подкрепите Ваше обоснование гиперссылками на страницы источников.

Выполните презентацию в специализированной программе. В презентации должна быть представлена информация о городе-герое, программа экскурсии, информация об объектах показа, информация о предприятии питания, аргументация.

Условие выполнения задания: на выполнение задачи отводится 90 минут.

Защита презентации: по 10 минут на конкурсанта.

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 профессиональног 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