**Фонд оценочных средств**

**регионального этапа Всероссийской олимпиады**

**профессионального мастерства**

**по укрупненной группе специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм**

**Новосибирск
2019**

**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. Сводная ведомость оценок результатов выполнения заданий I уровня
8. Ведомость оценок результатов выполнения практического задания II уровня
9. Сводная ведомость оценок результатов выполнения практических заданий II уровня
10. Сводная ведомость оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания

**Спецификация фонда оценочных средств**

1. **Назначение фонда оценочных средств**
	1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) - комплекс методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников регионального этапа 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 проводится процедура определения результатов участников, выявления победителя олимпиады (первое место) и призеров (второе и третье места) в рамках регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства.

**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»;

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» (WORLDSKILLS 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.

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 1 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 20 вопросов по пяти тематическим направлениям, из них 4 – закрытой формы с выбором ответа, 4 – открытой формы с кратким ответом, 4 - на установление соответствия, 4 - на установление правильной последовательности. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов не менее, чем по двум тематическим направлениям. Тематика, количество и формат вопросов по темам вариативной части тестового задания формируются на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС, по которой проводится Олимпиада.

Таблица 1

Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование темы вопросов** | **Кол-во вопросов** | **Формат вопросов** |
| **Выбор ответа** | **Откры=тая форма** | **Вопрос на соответствие** | **Вопрос на установление послед.** | **Макс.****балл**  |
| Инвариантная часть тестового задания |
| 1 | Информационные технологии в профессиональной деятельности | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Оборудование, материалы, инструменты | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Системы качества, стандартизации и сертификации  | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды  | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | ИТОГО: | **20** |  |  |  |  | **5** |
| Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм) |
| *1* | Менеджмент, маркетинг | *10* | *4* | *3* | *2* | *1* | *2* |
| *2* | Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса | *10* | *1* | *1* | *5* | *3* | *3* |
|  | ИТОГО: | **20** | 5 | 4 | 7 | 4 | **5** |
|   | **ИТОГО:** | **40** |  |  |  |  | **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 являются 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» и «Задание по организации работы коллектива».

3.6. Задание «Перевод профессионального текста» позволяет оценить уровень сформированности:

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, немецком и французском 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.

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: участникам предлагается описание структурного подразделения туристского/гостиничного предприятия, по которому участники выполняют 2 задачи.

Задача 1:

Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы *сотрудников для описанного структурного подразделения туристского/гостиничного* предприятия.

Задача 2:

Разработайте организационную структуру подразделения туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.

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.

*Описание задания: участникам предлагается описание обслуживания клиента в конфликтной ситуации.*

Задача 1:

Сделать анализ представленной конфликтной ситуации между сотрудником и гостем; перечислить ошибки, допущенные сотрудником. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

Задача 2:

Разработать содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях; предложить форму проведения мероприятия. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

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 специальностям, входящим в УГС.

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

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

**Специальность 43.02.10 «Туризм»:**

Задача 1 (ролевая игра):

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону, с заполнением служебной формы.

Материальная база: компьютер c подключением к интернет, телефон (2шт), лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Задача 2:

Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов; сделайте обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.

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

**Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис:**

Задача 1 (ролевая игра):

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону, с заполнением служебной формы.

Материальная база: компьютер c подключением к интернет, телефон (2шт), лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Задача 2:

Разработайте план организации выполнения требований гостя в гостиничных услугах и средствах размещения.

Материальная база: компьютерный класс c подключением к интернет, 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** |
| **Вопрос на выбор ответа** | **Открытая форма вопроса** | **Вопрос на соответствие** | **Вопрос на установление послед.** | **Макс.****балл**  |
|  | *Инвариантная часть тестового задания* |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Информационные технологии в профессиональной деятельности | 4 | 0,1 | 0,2 | 0,3 | 0,4 | 1 |
| 2 | Оборудование, материалы, инструменты | 4 | 0,1 | 0,2 | 0,3 | 0,4 | 1 |
| 3 | Системы качества, стандартизации и сертификации  | 4 | 0,1 | 0,2 | 0,3 | 0,4 | 1 |
| 4 | Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды  | 4 | 0,1 | 0,2 | 0,3 | 0,4 | 1 |
| 5 | Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности | 4 | 0,1 | 0,2 | 0,3 | 0,4 | 1 |
|  | ИТОГО: | **20** |  |  |  |  | **5** |
|  | *Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)* |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Менеджмент, маркетинг | 10 | 0,4 | 0,6 | 0,6 | 0,4 | 2 |
| 2 | Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса | 10 | 0,1 | 0,2 | 1,5 | 1,2 | 3 |
|  | ИТОГО: | **20** |  |  |  |  | **5** |
|   | **ИТОГО:** | **40** |  |  |  |  | **10** |

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

- качество выполнения отдельных задач задания;

- качество выполнения задания в целом.

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.

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

Таблица 3

Критерии оценки 1 задачи письменного перевода текста

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии оценки** | **Количество баллов** |
| 1. | Качество письменной речи | 0-3 |
| 2. | Грамотность  | 0-2 |

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

3 балла – текст перевода полностью соответствует содержанию оригинального текста; полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Все профессиональные термины переведены правильно. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

2 балла - текст перевода практически полностью (более 90% от общего объема текста) – понятна направленность текста и его общее содержание соответствует содержанию оригинального текста; в переводе присутствуют 1-4 лексические ошибки; искажен перевод сложных слов, некоторых сложных устойчивых сочетаний, соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Присутствуют 1-2 ошибки в переводе профессиональных терминов. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

1 балл – текст перевода лишь на 50% соответствует его основному содержанию: понятна направленность текста и общее его содержание; имеет пропуски; в переводе присутствуют более 5 лексических ошибок; имеет недостатки в стиле изложения, но передает основное содержание оригинала, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала, устранения смысловых искажений, стилистической правки.

0 баллов – текст перевода не соответствует общепринятым нормам русского языка, имеет пропуски, грубые смысловые искажения, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала и стилистической правки.

По критерию «Грамотность» ставится

2 балла – в тексте перевода отсутствуют грамматические ошибки (орфографические, пунктуационные и др.);

1 балл – в тексте перевода допущены 1-4 лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности);

0 баллов – в тексте перевода допущено более 4 лексических, грамматических, стилистических ошибок (в совокупности).

Таблица 4

Критерии оценки 2 задачи

«Перевод профессионального текста»

(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**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Максимальное время (мин.)** |
| **I уровень** |
| Тестирование | 60 |
| Перевод профессионального текста (2 задачи) | 50 |
| *Задание по организации работы коллектива* |
| Задача 1 Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного структурного подразделения туристского/гостиничного предприятия | 30 |
| Задача 2 Разработайте организационную структуру подразделения туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам. | 30 |
| **II уровень** |
| *Инвариантная часть* |
| Задача 1 Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. | 20  |
| Задача 2 Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия. | 40 |
| *Вариативная часть* *(специальность 43.02.10 «Туризм»)* |
| Задача 1 Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону | 3 – 5 (из расчета на 1 участника) |
| Задача 2 Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов; сделайте обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.  | 45 |
| *Вариативная часть**(специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»)* |
| Задача 1 Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону  | 3 – 5 (из расчета на 1 участника) |
| Задача 2 Разработайте план организации выполнения требований гостя в гостиничных услугах и средствах размещения. | 45 |

**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 единовременного 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 единовременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.3.Для выполнения заданий «Задание по организации работы коллектива» необходимо соблюдение следующих условий:

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

6.4. Выполнение конкурсных заданий 2 уровня проводится на разных производственных площадках, используется специфическое оборудование, имитирующее стойку администратора отеля/ рабочее место специалиста по туризму. Требования к месту проведения, оборудованию и материалов указаны в паспорте задания.

**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 регионального этапа Всероссийской олимпиады ранжируются по убыванию суммарного количества баллов, после чего из ранжированного перечня результатов выделяют 3 наибольших результата, отличных друг от друга – первый, второй и третий результаты.

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

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

Решение жюри оформляется протоколом.

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**

**«Задание по организации работы коллектива»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ** |
|  | 43.02.10 Туризм, Приказ N474  от  07.05.2014 г. | 43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475  от  07.05.2014 г. |
|  | ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий |
|  | ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию. | 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) |
|  | ОП.02. Организация туристкой индустрииМДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделенияМДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства | ОП.01. МенеджментОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельностиОП.03. Экономика организацииМДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостейМДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания |
|  | **ЗАДАНИЕ № 3 «Задание по организации работы коллектива»** | **Максимальный балл – 10 баллов** |
|  | **Задача 3.1.** Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного структурного подразделения туристского/гостиничного предприятия. | Максимальный балл – 5 баллов |
|  | **Критерии оценки:** |  |
|  | Учет всех должностных позиций, требующихся для обеспечения деятельности структурного подразделения предприятия | 1 |
|  | Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовывать запланированный объем продаж | 1 |
|  | Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически нецелесообразными для предприятия | 1 |
|  | Соответствие продолжительности смен КЗоТ РФ | 1 |
|  | Учет длительности обеденных перерывов | 1 |
|  | **ЗАДАЧА 3.2.** Разработайте организационную структуру подразделения туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам» | Максимальный балл – 5 баллов |
|  | **Критерии оценки:** |  |
|  | Правильный выбор типа организационной структуры | 0,5 |
| Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей | 1,0 |
| Правильное количество соподчиненных структурных единиц | 0,8 |
| Правильное количество уровней управления | 0,5 |
| Правильное название должностей | 0,5 |
| Учет всех необходимых должностей | 0,7 |
| Оформление задания в программе «Microsoft Word» сприменением опции форматирования:Создание организационной диаграммы | 0,4 |
| Наличие заголовка документа | 0,2 |
| Документ оформлен в едином стиле | 0,2 |
| Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки | 0,2 |

**Паспорт практического задания**

**инвариантной части практического задания II уровня**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ** |
|  | 43.02.10 Туризм, Приказ N474  от  07.05.2014 г. | 43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475  от  07.05.2014 г. |
|  | ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.  |
|  | ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. | ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. |
|  | ОП.01. Психология делового общенияПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристовПМ04. Управление функциональным подразделением организации | ОП.01. МенеджментПМ03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания |
|  | **Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»** | **Максимальный балл – 35 баллов** |
|  | **Задача 1.**Проанализируйте представленную конфликтную ситуация между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. | Максимальный балл - 10 баллов |
|  | Критерии оценки: |  |
|  | Полнота выявленных ошибок:-перечислены все ошибки- за каждую невыявленную ошибку снимается один балл | 10 |
|  | **Задача 2.** Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия. | Максимальный балл - 25 балла |
|  | Критерии оценки: |  |
|  | Указана подходящая форма проведения мероприятия | 3 |
| Отражены теоретические основы конфликта | 5 |
| Проработаны общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации | 5 |
| Даны рекомендации по правилам поведения с разными типами «трудных гостей» | 4 |
| Приведены алгоритмы работы с конфликтными ситуациями (типовые модели) | 5 |
| Документ оформлен в едином стиле впрограмме «Microsoft Word» | 1 |
| Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки | 1 |
| Грамотно изложено содержание мероприятия | 1 |

**Паспорт задания вариативной части II уровня**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Характеристики ФГОС СПО** | **Характеристики ПС: отсутствует** |
| 1 | 43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014г. |  |
| 2 | 4.3.1.Предоставление турагентских услуг. |  |
| 3 | ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. |  |
| 4 | ОП.01. Психология делового общенияОП.02. Организация туристской индустрииПМ 01. Предоставление турагентских услуг МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродуктаМДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности |
| **Задание 1: «Бронирование турпродукта по телефону»** |
|  | Задача: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону  | Максимальный балл – 15 баллов  |
|  | Критерии оценки: |  |
|  | Соблюдение регламентированного временного интервала для ответа на звонок  | 1 |
|  | Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета | 1 |
|  | Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора | 1 |
|  | Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа | 1 |
|  | Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.) | 3 |
|  | Отсутствие сленга и профессиональной лексики | 1 |
|  | Грамотная речь, отсутствие междометий, слов- паразитов | 1 |
|  | Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа | 2 |
|  | Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор | 1 |
|  | Достижение цели коммуникации | 3 |
|  |  |  |
|  | **Задание 2: «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»** |  |
|  | Задача: Выберите объекты показа для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора | Максимальный балл – 20 баллов |
|  | Критерии оценки: |  |
|  | Соответствие объектов показа тематике тура  | 6 |
|  | Соответствие объектов показа заданным временным параметрам тура  | 6 |
|  | Дано подробное обоснование выбора объектов показа(аргументация, местонахождение, ссылка на источники) | 6 |
|  | Документ оформлен в едином стиле впрограмме «Microsoft Word» | 1 |
|  | Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки | 1 |

**Паспорт задания вариативной части II уровня**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Характеристики ФГОС СПО** | **Характеристики профессионального стандарта (при наличии)** |
| 1 | 43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475  от  07.05.2014 г. | 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 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. | Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса |
| 4 | ПМ 01 Бронирование гостиничных услугМДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услугПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. |
| **Задание: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»** |
|  | Задача: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону  | Максимальный балл – 15 баллов  |
|  | Критерии оценки: |  |
|  | Соблюдение временного интервала ответа на звонок.  | 1 |
|  | Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета | 1 |
|  | Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора | 1 |
|  | Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа | 1 |
|  | Отсутствие грубых фактических ошибок в материале характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.) | 3 |
|  | Отсутствие сленга и профессиональной лексики | 1 |
|  | Грамотная речь, отсутствие междометий, слов - паразитов | 1 |
|  | Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа | 2 |
|  | Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор | 1 |
|  | Достижение цели коммуникации | 3 |
|  |  |  |
|  | **Задание: «Разработка плана выполнения требований гостя»** | Максимальный балл – 20 баллов |
|  | Задача: Разработайте план организации выполнения требований гостя в гостиничных услугах и средствах размещения. | Максимальный балл – 20 баллов |
|  | Критерии оценки: |  |
|  | Учтены все требования заказчика услуги | 6 |
|  | 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 | 2 |
|  | Документ оформлен в едином стиле впрограмме «Microsoft Word» | 1 |
|  | Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки | 1 |
|  |  |  |