



Областной конкурс профессионального мастерства  
среди студентов профессиональных  
образовательных учреждений по укрупненной  
группе специальности

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

### ВЕДОМОСТЬ

выполнения практического задания II уровня

Часть 1. Решение практической задачи (инвариантная часть)  
областного конкурса профессионального мастерства в 2018 году

Участник № \_\_\_\_\_

Задание	Критерии оценки	Максимальный балл – 35	Оценка
<p>Пара молодожёнов приобрела тур в Таиланд с размещением в отеле "5 звезд" (Deluxe <b>Garden view</b>) у туроператора. При размещении администратор отеля сказал гостям, что их придется разместить в аналогичном номере, который находится в соседнем корпусе отеля, т.к. забронированный для пары номер оказался занят VIP-гостем.</p> <p>Молодожёны, не подозревая подвоха, согласились на предложенный вариант. Однако выяснилось, что вместо номера с видом на сад, они получили номер с видом на бассейн, где ежедневно проводились детские анимационные программы. Туристы в течение 10 дней отдыха наслаждались не великолепным видом на экзотический сад, а просыпались от доносившихся громких детских криков. Туристы были крайне недовольны услугами проживания, предоставленными в отеле. Вернувшись из отпуска, семейная пара решила предпринять меры, направленные на отстаивание своих законных прав.</p>			
<p><b>Задание 1.</b> Проанализируйте ситуацию и аргументированно ответьте на следующие вопросы.</p>	Наличие четких комментариев, связанных с возникшими для отеля последствиями	0-1-2	
	Наличие четких комментариев, связанных с возникшими для туроператора последствиями	0-1-2	
	Наличие подробного алгоритма действий, которые должен предпринять отель в возникшей ситуации	0-1-2	
	Описание мер, которые должен предпринять в возникшей ситуации туроператор	0-1-2	
	Наличие аргументов в пользу принятого конкурсантом решения	0-1-2	
	Владение профессиональной терминологией	0-1-2	
	Логическое и грамотное изложение ответов на вопросы	0-1-2	
	<i>Грамматическая корректность:</i>		
	-отсутствие речевых ошибок;	0-1	

	-отсутствие орфографических ошибок	0-1	
	Общее впечатление представляемого материала и убедительность конкурсанта	0-1-2	
<b>Задание 2.</b> Составьте анкету для выявления уровня удовлетворённости туристов качеством обслуживания.	Анкета визуально легко воспринимается	0-0,5-1	
	Наличие верно сформулированной цели исследования	0-1-2	
	Соответствие содержания анкеты поставленной цели	0-0,5-1	
	Определение способа формирования социологической выборки	0-0,5-1	
	Корректное указание объема социологической выборки	0-0,5-1	
	Указание правил проведения опроса (наличие инструкция для анкетера)	0-0,5-1	
	Вопросы анкеты содержат необходимый перечень вариантов ответов	0-0,5-1	
	Более легкие вопросы размещены в начале и в конце анкеты	0-0,5-1	
	Основные вопросы размещены в центральной части анкеты	0-0,5-1	
	Наличие вопросов разного типа	0-0,5-1	
	Анкета содержит корректное обращение к опрашиваемым	0-1	
	Анкета включает паспортичку (сведения об опрашиваемых)	0-1	
	Анкета имеет заключительное обращение (благодарность за ответ и пр.)	0-1	
	Вежливость формулировок	0-1	
	Грамматическая корректность	0-1	
	Внешняя эстетика оформления бланка анкеты	0-1	
	<b>Итого:</b>		<b>35</b>

Председатель жюри:

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Члены жюри: \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)