



**Областной конкурс
профессионального мастерства
среди студентов профессиональных
образовательных учреждений
по укрупненной группе специальностей
43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ**

КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ

Часть 1. Решение практической задачи (инвариантная часть)

Максимальное количество баллов за выполнение данного задания – 35 баллов.

Время, отведенное на выполнение данной части задания – 70 мин.

Выполнение задания II уровня предполагает следующие виды работ:

Практическое задание № 1:

- анализ предложенной проблемной ситуации из практики будущей профессиональной деятельности участников конкурса и выполнение профессионально-ориентированного задания;
- оформление результата в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Office Word 2007.

Выполненная работа записывается на электронный носитель информации и передается членам жюри.

Оценка конкурсного задания осуществляется по следующим критериям:

Критерии оценки Задания 1 практической работы:

- логическое и грамотное изложение ответов на вопросы;
- владение профессиональной терминологией;
- умение обосновать свои суждения;
- четкий, полный, правильный и аргументированный вариант решения ситуационной задачи

Критерии оценки Задания 2 практической работы:

- полнота списка характеристик процесса оказания услуги;
- структура анкеты;
- вежливость формулировок;
- наличие вопросов разного типа;
- соответствие содержания анкеты поставленной цели;
- качество оформления бланка анкеты

Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию

Пара молодожёнов приобрела тур в Таиланд с размещением в отеле "5 звезд" (Deluxe **Garden view**) 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.

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.**

Задание 1:

Проанализируйте ситуацию и аргументированно ответьте на следующие вопросы:

1. Какие последствия могут быть для отеля и туроператора?

2. Какие действия должны быть предприняты руководством со стороны как отеля, так и туроператора в данной ситуации?

Задание 2:

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля по качеству или сотрудника туроператорской фирмы по работе с клиентами, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания, сформулируйте цель, определите способ формирования и объем социологической выборки, правила проведения опроса.

Оформите анкету в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007 – 2013.

Примечание: Сохраните документ (файл) под именем «Уровень 2-1 Участник №__»



**Областной конкурс
профессионального мастерства
среди студентов профессиональных
образовательных учреждений
по укрупненной группе специальностей
43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ**

КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ

Часть 2. Решение вариативной профессиональной задачи

Максимальное количество баллов за выполнение данного задания – 35 баллов.

Время, отведенное на выполнение данной части задания – 50 мин.

Критерии оценки по вопросу 1:

- понимание конкурсантом сути проблемной ситуации;
- верный, логичный вариант решения представленной проблемной ситуации;
- грамотное, профессиональное описание представленной проблемной ситуации

Критерии оценки по вопросу 2:

- правильное указание вида письменного документа;
- соответствие содержания в документе сути проблемной ситуации;
- грамотно подготовленная содержательная часть документа;
- правильное оформление представленного документа

Оформите результаты в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Office Word 2007-2013.

Выполненная работа *сохраняется документом (файлом) под именем «Уровень 2-2 Участник № ___»* и передается членам жюри.

Задание для студентов специальности «Гостиничный сервис»

В популярной гостинице «Вертикаль» (ООО «Вертикаль», директор Симонов Иван Никифорович) в высокий сезон произошла ситуация Overbooking по причине системного сбоя программы автоматизации и бронирования в отеле. В итоге 6 туристов компании туроператора «Вольный ветер» (ООО «Лига», генеральный директор Лисин Михаил Семенович) не были заселены в гостиницу, хотя оплата в полном объеме была произведена!

Задания:

Вы являетесь управляющим гостиницы «Вертикаль», по вине которой произошёл конфуз.

- 1) Подготовьте в письменном виде варианты решения проблемной ситуации с туристами.
- 2) Подготовьте соответствующий письменный документ, адресованный компании туроператору «Вольный ветер» для решения конфликтной ситуации.

Задание для студентов специальности «Туризм»

Компания туроператор «Робинзон» (ООО «Робинзон», генеральный директор Кузьмин Иван Андреевич) заключила договор с гостиницей «Сибирь» (ООО «Сезон», директор Лапшина Лидия Сергеевна) договор на предоставление «жесткого» блока мест с 50% предоплатой в гостинице в низкий сезон в количестве 110 номеров рассчитывая на размещение своих постоянных туристов. Непредвиденная рецессия привела к тому, что часть клиентов планировавшая поехать на отдых, в итоге отказалась от отдыха. Туроператор смог заполнить лишь 54 места в отеле.

Задания:

Вы являетесь директором компании туроператора «Робинзон», которая не смогла обеспечить должную загрузку.

- 1) Подготовьте в письменном виде варианты решения проблемной ситуации с гостиницей.
- 2) Подготовьте соответствующий письменный документ, адресованный гостинице для решения ситуации неисполнения договора.