



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

УТВЕРЖДАЮ

Председатель жюри

_____ / _____ /

« ____ » _____ 2018 г.

ПРОТОКОЛ
изменений в конкурсных заданиях

Согласно пункта 5.5 Регламента проведения областных конкурсов профессионального мастерства среди обучающихся профессиональных образовательных организаций Кемеровской области (Приложение №2 к приказу департамента и науки Кемеровской области «О проведении областных конкурсов профессионального мастерства среди студентов профессиональных образовательных организаций Кемеровской области» от 02.11.2017 № 2031), в конкурсные задания внесены 30-40% изменений.

КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ ПЕРВОГО УРОВНЯ:

Часть 1. Тестирование

Данное задание выполняется в форме проведения компьютерного тестирования. В качестве программного продукта, на основе которого сформирован банк вопросов и организована процедура проведения тестирования, используется программа Ассистент II.

Тестирование проводится по двум этапам: основной раздел (инвариантная часть) и вариативный раздел. В тесте 20 вопросов. Каждый правильный ответ соответствует 0,5 балла ($0,5 \cdot 20 = 10$ баллов).

Всего предложено 70 вопросов инвариантной части теста и по 35 вопросов вариативной части. Из предложенных 105 вопросов выбрано по 20. В вопросах № 11, 12, 15, 18, 27 более точно сформулировали вопрос без изменения его сути и вариантов ответа.

Часть 2. Перевод профессионального текста

Суть задания и требования к выполнению остались без изменений. Содержание текстов для перевода изменили.

Часть 3. Решение профессиональной задачи

Для конкурса выбран первый вариант задания – расчет стоимости тура.

В задании необходимо рассчитайте стоимость тура для двоих и комиссии турагента с учетом данных условий. Условия, необходимые для расчета остались без изменений. Изменены условия задачи: названия, даты и время заезда и выезда клиентов.

КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ ВТОРОГО УРОВНЯ:

Часть 1. Решение практической задачи (инвариантная часть)

В формулировке проблемной ситуации изменились названия и условия. Суть задания осталась прежней.

Была формулировка:

Семейная пара с ребенком приобрела тур в Испанию с размещением в отеле "5 звезд" у крупного туроператора. При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный для туристов номер оказался занят другой семьей. Туристы, не подозревая подвоха, согласились на предложенный вариант. Однако в итоге выяснилось, что вместо номера с видом на море, они получили номер с выходом во внутренний двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Номер, предоставленный туристам, был категорией ниже оплаченного. Туристы в течение 10 дней отдыха наслаждались не

видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Туристы были крайне недовольны предоставленными услугами проживания в отеле. Вернувшись из отпуска, семейная пара оставила отзывы не только на сайте отеля, но и на сайте туроператора о размещении в отеле.

Формулировка с изменениями:

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.

Часть 2. Решение вариативной профессиональной задачи

В формулировке проблемной ситуации изменились названия и условия. Суть задания осталась прежней.

Формулировка проблемной ситуации для студентов специальности «Туризм» до изменений

Компания туроператор «Вольный ветер» заключила договор с гостиницей «Зимушка» договор на предоставление «жесткого» блока мест в гостинице в низкий сезон в количестве 120 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 58 мест в отеле.

Формулировка проблемной ситуации для студентов специальности «Туризм» с изменениями

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.

Формулировка проблемной ситуации для студентов специальности «Гостиничный сервис» до изменений

В популярной гостинице «Вершина» в высокий сезон произошла ситуация Overbooking по причине системного сбоя программы автоматизации и бронирования в отеле. В итоге 8 туристов компании туроператора «Робинзон» не были заселены в гостиницу, хотя оплата в полном объеме была произведена!

Формулировка проблемной ситуации для студентов специальности «Гостиничный сервис» с изменениями

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!

Приложение 1. Конкурсные задания областного конкурса профессионального мастерства среди обучающихся профессиональных образовательных организаций Кемеровской области по направлению 43.00.00 Сервис и туризм.

Конец документа

КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ

Время, отведенное на выполнение комплексного задания I уровня – 90 минут.

Часть 1. Тестирование

Время, отведенное на выполнение теста – 20 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение данного задания – 10 баллов.

Данное задание выполняется в форме проведения компьютерного тестирования. В качестве программного продукта, на основе которого сформирован банк вопросов и организована процедура проведения тестирования, используется программа Ассистент II.

Тестирование проводится по двум этапам: основной раздел (инвариантная часть) и вариативный раздел. В тесте 20 вопросов. Каждый правильный ответ соответствует 0,5 балла (0,5*20 = 10 баллов).

Таблица 1. Структура тестового задания

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Кол-во баллов
Инвариантная часть			
1	ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	2	1
2	ОП.06 Безопасность жизнедеятельности / ОП.04 Безопасность жизнедеятельности	2	1
3	ОП.01 Менеджмент / МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения, ОП.01 Психология делового общения	2	1
4	ОП.02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности / МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	2	1
5	ОП.03 Экономика организации, ОП.04 Бухгалтерский учет / МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта	2	1
6	МДК.04.01 Организация продаж гостиничного продукта / МДК.03.02 Маркетинговые технологии в туризме	2	1
	ИТОГО:	12	6
Вариативная часть			
7	Вопросы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис	8	4
7	Вопросы по специальности 43.02.10 Туризм	8	4
	ИТОГО:	20	10

Часть 2. Перевод профессионального текста

Время, отведенное на выполнение задания – 40 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение данного задания – 10 баллов.

Переведите текст, содержание которого включает профессиональную лексику, с английского языка на русский и ответьте 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.*)

Сохраните документ (файл) на рабочем столе под именем «Перевод Участник № ___».

Оценивается точность и полнота представления информации, грамматическая и орфографическая корректность.

Текст для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (английский язык)

The « Golden Ring » hotel

Moscow is the capital of Russia. A visit to Moscow always makes unforgettable impression on the people who come there for the first time. It will become more remarkable if you choose to stay at the «Golden Ring» hotel. This hotel is located in the very heart of the city.

Friendly staff, high international standards of service and unique interior design will make your stay in the «Golden Ring» hotel pleasant and enjoyable.

The hotel has 247 spacious comfortably furnished apartments including double and single rooms, 80 Suites and 2 Presidential Suites.

The hotel offers 24-hour room service and the most sophisticated security system. The guests are provided with in-room safety-deposit boxes, satellite TV and telephone lines, air conditioners.

The hotel restaurant is the best place to taste various dishes of Russian cuisine. It is an ideal place for birthday parties and banquets.

The Health Club and saunas are the best way to relax. There the guests can have a relaxing massage. They can use, dry saunas and gym. The hotel has also a hairdresser's shop, a service bureau, a currency-exchange desk, barber's and beauty saloon, a laundry, shoes repairs and dry cleaning.

At the service bureau you can order a taxi or rent a car, book train and air tickets in advance.

Welcome to the «Golden Ring» Hotel!

1. Where is the «Golden Ring» hotel located?
2. How many apartments are there in the «Golden Ring» hotel?
3. What services does the hotel offer to its guests?
4. Where can the guests relax?
5. What kind of cuisine does the hotel restaurant offer?

**Текст для специальности 43.02.10 Туризм
(английский язык)**

Travelling around Britain

Every year more than eleven million tourists visit Britain. In fact, tourism is an important industry, employing thousands of people. Most visitors come in the summer months, when they can expect good weather. In July and August, the streets of London are full of the sound of French, Italian, Japanese, Arabic and German.

Tourists usually spend a few days in London, then go on to some of the other well-known cities. Oxford and Stratford-on-Avon (birthplace of Shakespeare) are visited most often.

The main tourist places are crowded with coaches and ice-cream sellers. But in the quiet country area, there are many interesting places that few tourists find. Some, like the old yellow stone villages of the Cotswolds, in central England, have already been «discovered». But there are beautiful villages in other parts of the country, too. There are no coach tours or hotels here. Visitors go to the houses with the «Bed and Breakfast» signs. It's more fun — and much cheaper — to stay with a British family.

Perhaps the least visited places in Britain are the old industrial towns. But many people think that nineteenth-century cities, like Manchester, Liverpool, Birmingham and Glasgow, show the real Britain.

The easiest way to see Britain is to join a coach tour and follow the guide. That way, you'll see the tourist face of Britain, but there'll be many other things you won't see at all.

1. Why is tourism considered to be an important industry?
2. When do most visitors come?
3. Where do tourists usually go and why?
4. What places are also worth visiting?

5. What are the least visited places in Britain?

Часть 3. Решение профессиональной задачи (организация работы коллектива)

Время, отведенное на выполнение задания – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение данного задания – 10 баллов.

Критерии оценки (часть 3 вариант 1):

- корректный расчет стоимости тура – 10 баллов;
- некорректный расчет – 0-9 баллов.

Произведите расчет стоимости тура:

К Вам, сотруднику турагентства «Джой Трэвел», обратились туристы Петровы из Москвы, которые планируют отдых в Сочи с 15 июня по 23 июня. Турист Петров вылетает из Москвы 15 июня, а его супруга – 18 июня.

По прибытии в Сочи 15 июня турист Петров заселяется в одноместный номер в 10:00. 18 июня в 17:30 к нему приезжает супруга, и они переселяются в двухместный номер. 23 июня в 22:30 туристы освобождают номер. Туристы летят регулярными рейсами туда и обратно, питание осуществляется в отеле. Туристке Петровой по прилету в Сочи необходим индивидуальный трансфер.

Рассчитайте стоимость тура для двоих и комиссии турагента с учетом следующих условий:

- 1) отель «Морской» работает по правилам:
 - заезд с 00:00 до 06:00 – оплата 1/2 суток;
 - с 06:00 до 12:00 – оплата почасовая;
 - выезд с 12:00 до 17:59 – оплата почасовая (500 руб/час);
 - с 18:00 до 23:59 – оплата 1/2 суток;
 - расчетный час в отеле – 12:00;
 - стоимость проживания в одноместном номере – 9600 руб.;
 - стоимость проживания в двухместном номере:
 - 12000 руб. (двухместное размещение);
 - 11400 руб. (одноместное размещение);
 - завтрак входит в стоимость проживания;
 - доплата за обед/ужин – 600 руб./чел.;
- 2) а/б Москва – Сочи – Москва – 23000 руб./чел.
- 3) стоимость индивидуального трансфера – 1500 руб.;
- 4) стоимость группового трансфера – 400 руб./чел.;
- 5) комиссия турагента: 2% - авиаперелет, 10% - другие услуги.

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 № ___»

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.

Критерии оценки
практического задания «Перевод профессионального текста (сообщения)»

I уровня

Задание	Критерий оценки	Максимальный балл – 3	Оценка
<p>Задача №1 «Перевод профессионального текста (сообщения)» (письменный перевод текста)</p>	<p>Качество письменной речи</p>	<p>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 (8) переведены правильно. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования</p>	
		<p>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</p>	
		<p>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</p>	
		<p>0 баллов – текст перевода не соответствует общепринятым нормам русского языка, имеет пропуски, грубые смысловые искажения, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала и стилистической правки</p>	
	<p>Критерий оценки</p>	<p>Максимальный балл – 2</p>	<p>Оценка</p>
	<p>Грамотность</p>	<p>2 балла – в тексте перевода отсутствуют грамматические ошибки (орфографические, пунктуационные и др.)</p>	
		<p>1 балл – в тексте перевода допущены 1-4 лексические, грамматические, стилистические ошибки (в</p>	

		совокупности)	
		0 баллов – в тексте перевода допущено более 4 лексических, грамматических, стилистических ошибок (в совокупности).	
Итого:		5	
Задание	Критерий оценки	Максимальный балл – 3	Оценка
Задача №2 «Перевод профессионального текста (сообщения)» (ответы на вопросы)	Глубина понимания текста	3 балла – участник полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении незнакомых слов по контексту	
		2 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 80% незнакомых слов по контексту	
		1 балл – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 50% незнакомых слов по контексту	
		0 баллов - участник не полностью понимает основное содержание текста, с трудом выделяет отдельные факты из текста, догадывается о значении менее 50% незнакомых слов по контексту	
	Критерий оценки	Максимальный балл – 2	
Независимость выполнения задания	2 балла – участник умеет использовать информацию для решения поставленной задачи самостоятельно без посторонней помощи (словаря)		
	0 баллов - полученную информацию для решения поставленной задачи участник может использовать только при посторонней помощи (при помощи словаря)		
Итого:		5	
Итого:		10	

Критерии оценки
выполнения практического задания I уровня
(часть 3 Решение профессиональной задачи)
областного конкурса профессионального мастерства
в 2018 году

Задание	Критерии оценки	Максимальный балл – 10	Оценка (балл)
ЗАДАЧА 3.1 Выполнить решение профессиональной задачи	Расчет стоимости услуг за проживание в 1-местном номере	2	
	Расчет стоимости услуг за проживание в 2-местном номере	2	
	Расчет стоимости трансфера по маршруту:	0,5	

	аэропорт-отель-аэропорт (клиент Петров)		
	Расчет стоимости трансфера по маршруту: аэропорт-отель-аэропорт (клиент Петрова)	0,5	
	Расчет стоимости обедов и ужинов для клиента (Петров)	1	
	Расчет стоимости обедов и ужинов для клиента (Петрова)	1	
	Расчет стоимости авиаперелета для 2 туристов	0,5	
	Расчет итоговой стоимости тура	1	
	Расчет комиссии турагента	1,5	
Итого:			

Критерии оценки
выполнения практического задания II уровня
Часть 1. Решение практической задачи (инвариантная часть)
областного конкурса профессионального мастерства в 2018 году

Задание	Критерии оценки	Максимальный балл – 35	Оценка
<p>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.</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>Задание 1. 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	0-1	

	ошибок		
	Общее впечатление представляемого материала и убедительность конкурсанта	0-1-2	
Задание 2. 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 паспортчку (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	
Итого:		35	

Критерии оценки
выполнения практического задания II уровня
Часть 2. Решение практической задачи (вариативная часть)
областного конкурса профессионального мастерства в 2018 году

43.02.11 Гостиничный сервис			
Задание	Критерии оценки	Максимальный балл – 35	Оценка
<p>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</p>			

Михаил Семенович) не были заселены в гостиницу, хотя оплата в полном объеме была произведена!

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

Задание 1. Подготовьте в письменном виде варианты решения проблемной ситуации с туристами	Представлено более 1 варианта решения проблемной ситуации с туристами	1-2	
	Верное понимание конкурсантом ситуации Overbooking	0-1	
	Правильное указание вида письменного документа	0-1	
	Соответствие заданной цели (коммуникативная цель достигнута)	0-1	
	<i>Грамматическая корректность:</i>		
	-отсутствие речевых ошибок;	0-1	
	-отсутствие орфографических ошибок	0-1	
Задание 2. Подготовьте соответствующий письменный документ, адресованный компании туроператору «Вольный ветер» для решения конфликтной ситуации.	Предложена правильная форма документа, адресованного компании туроператору	0-1	
	<i>Оформленный документ имеет:</i>		
	-обязательные реквизиты (бланк, адресат, обращение, подпись, информацию об исполнителе)	0-1-2	
	-преамбулу, основную часть, заключение	0-1-2-3	
	-подписанта, исполнителя	0-1-2	
	-логично выстроенную последовательность изложения сути проблемы и путей её решения	0-1-2-3	
	<i>Оформленный документ соответствует формату и стилю делового письма:</i>		
	-оформление официального обращения	0-1-2-3-4-5	
	-использование формул вежливости	0-1-2-3-4-5	
	-использование устойчивых выражений, характерных для деловой корреспонденции	0-1-2-3-4-5	
	<i>Грамматическая корректность</i>		
	-отсутствие речевых ошибок;	0-1	
	-отсутствие орфографических ошибок	0-1	
Итого:		35	

Критерии оценки
выполнения практического задания II уровня
Часть 2. Решение практической задачи (вариативная часть)
областного конкурса профессионального мастерства в 2018 году

43.02.10 Туризм			
<i>Задание</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Максимальный</i>	<i>Оценка</i>

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.

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

Задание 1. Подготовьте в письменном виде варианты решения проблемной ситуации с гостиницей	Представлено более 1 варианта решения проблемной ситуации с туристами	1-2	
	Верное понимание конкурсантом ситуации «жесткого блока»	0-1	
	Правильное указание вида письменного документа	0-1	
	Соответствие заданной цели (коммуникативная цель достигнута)	0-1	
	<i>Грамматическая корректность:</i>		
	-отсутствие речевых ошибок;	0-1	
	-отсутствие орфографических ошибок	0-1	
Задание 2. Подготовьте соответствующий письменный документ, адресованный гостинице для решения ситуации неисполнения договора.	Предложена правильная форма документа, адресованного руководству гостиницы	0-1	
	<i>Оформленный документ имеет:</i>		
	-обязательные реквизиты (бланк, адресат, обращение, подпись, информацию об исполнителе)	0-1-2	
	-преамбулу, основную часть, заключение	0-1-2-3	
	-подписанта, исполнителя	0-1-2	
	-логично выстроенную последовательность изложения сути проблемы и путей её решения	0-1-2-3	
	<i>Оформленный документ соответствует формату и стилю делового письма:</i>		
	-оформление официального обращения	0-1-2-3-4-5	
	-использование формул вежливости	0-1-2-3-4-5	
	-использование устойчивых выражений, характерных для деловой корреспонденции	0-1-2-3-4-5	
	<i>Грамматическая корректность</i>		
	-отсутствие речевых ошибок;	0-1	
	-отсутствие орфографических ошибок	0-1	
Итого:		35	

