



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 2. Решение практической задачи (вариативная часть)  
областного конкурса профессионального мастерства в 2018 году

Участник № \_\_\_\_\_

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 Михаил Семенович) не были заселены в гостиницу, хотя оплата в полном объеме была произведена!</p> <p>Вы являетесь управляющим гостиницы «Вертикаль», по вине которой произошёл конфуз.</p>			
<p><b>Задание 1.</b> Подготовьте в письменном виде варианты решения проблемной ситуации с туристами</p>	Представлено более 1 варианта решения проблемной ситуации с туристами	1-2	
	Верное понимание конкурсантами 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	
<p><b>Задание 2.</b> Подготовьте соответствующий письменный документ, адресованный компании туроператору «Вольный ветер» для решения конфликтной ситуации.</p>	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	
<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.)