

**Всероссийская олимпиада профессионального мастерства обучающихся
по специальностям среднего профессионального образования**

**Спецификация фонда оценочных средств
начальный этап
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
по укрупненной группе специальностей СПО
43.00.00 Сервис и туризм
код и наименование**

Севастополь, 2020

1. Назначение Фонда оценочных средств

1.1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) – комплекс методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников 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 проводятся следующие основные процедуры в рамках Всероссийской олимпиады профессионального мастерства:

- процедура определения результатов участников, выявления победителя олимпиады (первое место) и призеров (второе и третье места);
- процедура определения победителей в дополнительных номинациях.

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»;
- регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации;
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 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 № 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис»;
- 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 профессионального комплексного задания, которое состоит из 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.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья формирование заданий осуществляется с учетом типа нарушения здоровья.

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.

Комплексное задание I уровня состоит из тестового задания и практических задач.

3.3. Тестовое задание 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 16 вопросов по четырем 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 24 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.

Алгоритм формирования инвариантной части задания «Тестирование» для участника Олимпиады единый для всех специальностей СПО:

Таблица 1 Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
2	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1
4	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	ИТОГО:	16	4	4	4	4	4
	<i>Вариативный раздел тестового задания</i>						
1	Службы гостиниц, их функциональные задачи, должности.	6	1	2	2	1	1,5
2	Классификация гостиниц, термины и обозначения, принятые в гостиничной и туристской сфере.	6	1	2	2	1	1,5
3	Организация туристской индустрии	6	1	2	2	1	1,5
4	Управление деятельностью функционального подразделения	6	1	2	2	1	1,5
	ИТОГО:	24	4	8	8	4	6
	ИТОГО:	40	8	12	12	8	10

Тестовое задание закрытой формы с выбором одного или нескольких вариантов ответа состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых заключений, одно или несколько из которых являются правильными.

Тестовое задание 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.

Тестовое задание на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Тестовое задание 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 тестового задания 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 тестового задания 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.

3.4. Практические задания Комплексного задания 1 уровня включают два вида заданий: задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» и «Задание по организации работы коллектива».

3.5. Задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» позволяет оценить уровень сформированности:

- умений применять лексику и грамматику иностранного языка для перевода текста на профессиональную тему;
- навыки письменной коммуникации;
- навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский включает 2 задачи.

Текст на иностранном языке, предназначенный для перевода на русский язык должен включать профессиональную лексику, объем текста на иностранном языке составляет не менее 1500 знаков.

Задание по переводу иностранного текста разработано на английском языке, который изучают участники Олимпиады.

- перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику (возможен вариант аудирования);
- ответы на вопросы по тексту (аудирование, выполнение действия).

3.6. «Задание по организации работы коллектива» позволяет оценить уровень сформированности:

- умений организовывать производственную деятельность 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;
- способности использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи:

- определить состав рабочей группы по выполнению задания руководства с учётом сроков проведения каждого этапа работ. Определить сумму вознаграждения рабочей группе;

- создать туристическую / гостиничную компании, определить и разработать ее структуру.

3.7. Комплексное задание II уровня - это содержание работы, которую необходимо выполнить участнику для демонстрации определённого вида профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС с применением практических навыков, заключающихся в изготовлении продукта (изделия и т.д.) или выполнении работ по заданным параметрам с контролем соответствия результата существующим требованиям.

Комплексное задание II уровня включает инвариантную и вариативную части.

3.8. Инвариантная часть комплексного задания II уровня формируется в соответствии с профессиональными компетенциями специальностей УГС, умениями и практическим опытом, которые являются общими для всех специальностей УГС.

Инвариантная часть комплексного задания II уровня представляет собой практическое задание, которые содержит 3 задачи различных уровней сложности.

Количество оцениваемых задач, составляющих то или иное практическое задание, должно быть одинаковое для специальностей или подгрупп специальностей профильного направления Олимпиады.

(особенности профиля, УГС)

Специальности 43.02.10 Туризм и 43.02.11 Гостиничный сервис

Содержание работы: Анализ и решение проблемной ситуации в сфере туризма и гостиничного сервиса.

Задачи:

1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

2. Предложите способы решения проблемы.

3. В связи с происшедшим конфликтом разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных

ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия (тренинг, семинар, лекция и т.д.).

3.9. Вариативная часть комплексного задания II уровня формируется в соответствии со специфическими для специальности или подгруппы специальностей 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 конкретным специальностям, входящим в УГС. или подгруппам специальностей.

Задание содержит 2 задачи различных уровней сложности.

Количество заданий Комплексного задания II уровня, составляющих общую или вариативную часть должно быть одинаковое для специальностей или укрупненных групп специальностей профильного направления Олимпиады.

Специальность 42.03.11 Гостиничный сервис

Содержание работы: Прием и размещение гостей в гостинице.

Задачи:

Задача 1. Зарегистрировать и разместить гостей в отеле.

Задача 2. Разработать план организации выполнения требований гостя

Специальность 43.02.10 Туризм

Содержание работы: Консультация туриста в офисе турфирмы.

Задачи:

Задача 1 Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы, какие необходимы документы и условия туристского путешествия в Испанию (г. Барселона).

Задача 2 Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов

3.10. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья определение структуры и отбор содержания оценочных средств осуществляется с учетом типа нарушения здоровья.

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, поощрительных и штрафных.

4.4. При оценке конкурсных заданий используются следующие основные процедуры:

процедура начисления основных баллов за выполнение заданий;

процедура начисления поощрительных и штрафных баллов за выполнение заданий;

процедура формирования сводных результатов участников Олимпиады;

процедура ранжирования результатов участников Олимпиады.

4.5. Результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются по 100-балльной шкале:

Комплексное задание I уровня оценивается по 30-балльной шкале:

тестовое задание - 10 баллов,

практические задачи – 20 баллов (перевод текста с иностранного языка на русский – 10 баллов, задание по организации работы коллектива – 10 баллов).

Комплексное задание II уровня оценивается – по 70 балльной шкале (общая часть задания – 35 баллов, вариативная часть задания – 35 баллов).

4.5. Основной целевой индикатор оценки теоретического задания «качество ответов на каждый тестовый вопрос» (правильный ответ/неправильный ответ) позволяет определить количество вопросов, на которые даны правильные ответы (количественная характеристика).

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

в тестовом задании закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;

в тестовом задании открытой формы дан правильный ответ;

в тестовом задании на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;

в тестовом задании на установление соответствия, если сопоставление выполнено верно для всех пар.

Структура оценки за тестовое задание Комплексного задания 1 уровня

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Количество баллов				Макс. балл
			Вопрос на выбор ответа	Открытая форма вопроса	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
3	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	ИТОГО:	16	0,4	0,8	1,2	1,6	4
	<i>Вариативный раздел тестового задания</i>						
1	Службы гостиниц, их функциональные задачи, должности.	6	0,1	0,4	0,6	0,4	1,5
2	Классификация гостиниц, термины и обозначения, принятые в гостиничной и туристской сфере.	6	0,1	0,4	0,6	0,4	1,5
3	Организация туристской индустрии	6	0,1	0,4	0,6	0,4	1,5
4	Управление деятельностью функционального подразделения	6	0,1	0,4	0,6	0,4	1,5
	ИТОГО:	24	0,4	1,6	2,4	1,6	6
	ИТОГО:	40	0,8	2,4	3,6	3,2	10

4.6. Оценивание выполнения практических конкурсных заданий Комплексного задания I уровня может осуществляться в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом.

б) штрафные целевые индикаторы:

нарушение условий выполнения задания;

негрубые нарушения правил техники безопасности, правил выполнения работ.

Критерии оценки выполнения практических конкурсных заданий Комплексного задания I уровня представлены в соответствующих паспортах конкурсного задания.

Максимальное количество баллов за конкурсные задания Комплексного задания II уровня 20 баллов: «Перевод профессионального текста (сообщения)» - 10 баллов, «Задание по организации работы коллектива» - 10 баллов.

4.7. Оценивание выполнения конкурсных заданий Комплексного задания II уровня может осуществляться в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом;

б) штрафные целевые индикаторы:

нарушение условий выполнения задания;

негрубые нарушения технологии выполнения работ;

негрубые нарушения правил техники безопасности, санитарных норм.

в) для качественной оценки выполнения практических заданий используются поощрительные целевые индикаторы:

нестандартный (более оптимальный) процесс выполнения задания;

оригинальность оформления результата.

Критерии оценки выполнения профессионального задания представлены в соответствующих паспортах конкурсных заданий.

Максимальное количество баллов за конкурсные задания Комплексного задания II уровня 70 баллов.

4.8. Оценка выполнения практических заданий комплексных заданий I и II уровней осуществляется в несколько этапов.

Определяется качество выполнения задания в целом:

- начисляются штрафные баллы (при наличии);
- начисляются поощрительные баллы (при условии, что участник выполнил все задачи задания и набрал количество баллов за выполнение задания меньше, чем максимально возможное).

Общий балл за задание рассчитывается по формуле

$$SBK + S \text{ БП} - S \text{ БШ} = B \text{ задание}$$

где:

SBK – суммарное количество баллов, характеризующих качество выполнения задач практического задания;

S БП - суммарное количество поощрительных баллов (при наличии);

S БШ - суммарное количество штрафных баллов (при наличии);

B задание – количество баллов за практическое задание.

Результат начисления баллов за практическое задание оформляется в ведомость задания (Приложение 1 к Методике).

4.8.3. Расчет поощрительных баллов

За нестандартный (более оптимальный) подход к выполнению задания (один нестандартный элемент – 1 балл).

За оригинальность оформления результата выполнения задания (один оригинальный элемент – 1 балл).

4.8.4. Расчет штрафных баллов

За нарушение условий выполнения задания (одно нарушение – 1 балл);

За не грубое нарушение условий техники безопасности, охраны труда, санитарных норм (одно нарушение – 1 балл);

За не грубое нарушения правил поведения при выполнении заданий (одно нарушение – 1 балл).

(особенности профиля, УГС)

5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Рекомендуемое максимальное время, отводимое на выполнения заданий в день – 6 часов (академических).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения отдельных заданий комплексного задания 1 уровня:

тестовое задание – 1 час (астрономический);

перевод профессионального текста, сообщения – 2 час (академический);

решение задачи по организации работы коллектива - 2 час (академический).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения отдельных заданий комплексного задания 2 уровня:

- инвариантная часть - 2 часа (академических);
- вариативная часть –4 часа (академических).

6. Условия выполнения заданий. Дополнительное оборудование.

6.1.Для выполнения задач Комплексного задания 1 уровня необходимо наличие:

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 одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

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;

- бумага, ручки.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

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;

- калькуляторы;

- бумага, ручки.

6.2. Выполнение задач Комплексного задания 2 уровня проводятся на разных производственных площадках, используется специфическое оборудование:

Выполнение конкурсных заданий II уровня проводится также в компьютерном кабинете.

- компьютеры, принтер, телефон, калькулятор, коммерческое предложение, ручка, карандаш.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия выполнения заданий.

7. Оценивание работы участника олимпиады в целом

7.1. Для осуществления учета полученных участниками олимпиады оценок заполняются индивидуальные ведомости оценок результатов выполнения Комплексных заданий I уровня 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 Комплексных 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 Комплексных заданий I и II уровня.

7.3. Результаты участников заключительного 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 комплексного задания II уровня. Участник, имеющий первый результат, является победителем Всероссийской олимпиады. Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призерами Всероссийской олимпиады. Решение жюри оформляется протоколом.

7.4. Участникам, показавшим высокие результаты выполнения отдельного задания, при условии выполнения всех заданий, устанавливаются дополнительные поощрения.

Номинаруются 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.

7.5. Внутри номинации результаты участников заключительного этапа Всероссийской олимпиады ранжируются по убыванию суммарного количества баллов, после чего из ранжированного перечня результатов выделяют 3 лучших результата (I, II, III степень). При равенстве баллов у участников Олимпиады, показавших лучший результат внутри номинации, номинаруются все участники.

Таблица 1.1.

**Паспорт практических заданий Комплексного задания I уровня
43.02.10 «Туризм» и 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Перевод профессионального текста

№ п/п	Код, наименование УГС		
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 7 мая 2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис, Приказ N 475 от 7 мая 2014 г.	
2.	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>		
3.	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	
4.	ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения	ЕН.01 Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности ОП.07 Экономика туризма ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации	
5.	Наименование задания Перевод профессионального текста	Критерии оценки	Максимальный балл – 10 баллов
	Задача 1 – Перевод текста		Максимальный балл – 5 баллов
		Качество письменной речи	3
		Грамотность	2
	Задача 2 – ответы на вопросы, выполнение действия, инструкция на выполнение которого задана в тексте		Максимальный балл – 5 баллов
		Глубина понимания текста	4
		Независимость выполнения задания	1

Организация работы коллектива

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 7 мая 2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис, Приказ N 475 от 7 мая 2014 г.
2.	<p>ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p> <p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> <p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p> <p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p> <p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	
3.	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>
4.	<p>ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>МДК.04.01. Управление деятельностью функционального подразделения</p>	<p>ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОП. 01 Менеджмент</p> <p>ОП.03 Экономика организации</p>
	Задание по организации работы коллектива	Максимальный балл – 10 баллов
	Задача 1 Определить состав рабочей группы по выполнению задания руководства с учётом сроков проведения каждого этапа работ. Определить сумму вознаграждения рабочей группе.	Максимальный балл – 5 баллов
	Критерии оценки:	
1.	Правильно рассчитано количество рабочих дней для каждой категории специалистов	0,7
2.	Правильно рассчитано количество работников по каждой категории специалистов	0,7
3.	Правильно рассчитана сумма вознаграждения без учета премии по каждой категории специалистов	0,8
4.	Правильно рассчитана сумма премии по каждой категории специалистов	0,8
5.	Правильно рассчитана общая сумма вознаграждения с учетом премии по каждой категории специалистов	0,8
6.	Правильно рассчитана общая сумма вознаграждения с учетом премии рабочей группе	0,8

7.	Применение опции форматирования в Microsoft Word:	0,4	
8.	Единый шрифт текста	0,1	
9.	Единый размер шрифта	0,1	
10.	Выравнивание текста по ширине	0,1	
11.	Межстрочный интервал (1,0 пт)	0,1	
	Задача 2 Воссоздать процесс управления в туристической / гостиничной компании: 1. Создать туристическую / гостиничную компании (название, определить организационно-правовую форму). 2. Разработать структуру компании (схематичное отображение). Принять решения для построения эффективного управленческого процесса.	Максимальный балл – 5 баллов	
	Критерии оценки:		
1.	Обозначено наименование организации	0,2	
2.	Определена организационно-правовая форма компании	0,2	
3.	Поименованы цели компании	0,3	
4.	Цели соответствуют миссии компании	0,2	
5.	Схематически отображена структура компании	1,0	
6.	Многоуровневое отображение звеньев в структуре	0,7	
7.	Верно определена иерархия подчиненности в структуре компании	2,0	
8.	Применение опции форматирования в Microsoft Word:	0,4	
9.	Единый шрифт текста	0,2	
10.	Единый размер шрифта	0,2	
Материально-техническое обеспечение выполнения задания			
Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания
Решение задач	Текстовый редактор Microsoft Word	Компьютеры на базе Intel, принтер, калькуляторы	Компьютерный класс, рабочее место

Паспорт практического задания инвариантной части Комплексного задания
II уровня

43.02.10 «Туризм» и 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Решение конфликтной ситуации

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 7 мая 2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис, Приказ N 475 от 7 мая 2014
2.	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	
3.	<p>ОП.02 Организация туристской индустрии</p> <p>ПМ.01. Предоставление турагентских услуг</p> <p>ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг</p> <p>ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации</p>	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ОП.07. Организация туристской индустрии</p> <p>ОП.08. Этика и психология профессиональной деятельности</p> <p>ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг</p> <p>ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей</p> <p>ПМ 03. Организация обслуживания гостей во время проживания</p> <p>ПМ 04. Продажа гостиничного продукта</p>
4.	Участникам озвучивается и высылается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлена претензия клиента на качество обслуживания при размещении в отеле. В соответствии с заданными критериями	Максимальный балл – 35 баллов

	участник определяет и аргументирует вину и последствия для участников. Разрабатывает рекомендации для предотвращения и профилактики подобных ситуаций.		
	Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.		Максимальный балл – 10 баллов
	Критерии оценки:		
1.	Адекватное оценивание ситуации; Полнота выявления ошибок: - перечислены все ошибки (за каждую не выявленную ошибку снимается один балл).		10
	Задача 2. Предложите способы решения проблемы.		Максимальный балл – 6 баллов
	Критерии оценки:		
1.	Способы решения проблемы: - указано несколько способов решения проблемы (за каждый предложенный способ начисляется 1 балл); - предложенные решения логичны, эффективны, соответствуют требованиям законодательства.		6
	Задача 3. В связи с происшедшим конфликтом разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия (тренинг, семинар, лекция и т.д.).		Максимальный балл – 19 баллов
	Критерии оценки:		
1.	Указана подходящая форма проведения мероприятия		2
2.	Грамотно изложено содержание мероприятия (составлен план мероприятия, количество участников, место проведения, намечен тайминг).		3
3.	Отражены теоретические основы конфликта		3
4.	Проработаны общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации		4
5.	Даны рекомендации по правилам поведения с разными типами «трудных гостей»		2
6.	Креативность и творческий подход в разработке мероприятия		3
7.	Документ оформлен в едином стиле с использованием программы MSWord		1
8.	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки		1
Материально-техническое обеспечение выполнения задания			
Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
Разработка содержания мероприятия	ПО компьютера Microsoft Office в т.ч. Microsoft Word	Компьютеры на базе для каждого участника	Кабинеты информатики, рабочее место

Паспорт практического задания вариативной части Комплексного задания II
уровня

43.02.10 «Туризм»

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.10 Туризм, Приказ N474от 7мая 2014 г.	
2	4.3.1. Предоставление турагентских услуг. 4.3.2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.	
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	
4	МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов МДК.02.02. Организация досуга туристов	
Задание «Консультация туриста в офисе турфирмы»		Максимальный балл – 35 баллов
Задача 1 Проконсультируйте туриста в офисе туристской фирмы, какие необходимы документы и условия туристского путешествия в Испанию (г. Барселона).		Максимальный балл – 15 баллов
Критерии оценки		
1.	Наличие приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового этикета	1
2.	Доброжелательное и заинтересованное выражение лица	1
3.	Приветливый голос и интонация на протяжении всего разговора	1
4.	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
5.	Отсутствие грубых фактических ошибок, в материале, характеризующем туристский продукт (стоимость, сроки, виза,	4

	основные документы и др.)		
6.	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов паразитов, сленга		2
7.	Подведение итогов разговора, повторение деталей заказа		2
8.	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор		1
9.	Достижение цели коммуникации (прием первичных документов или договориться на последующую встречу)		2
Задача 2. Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов.			Максимальный балл – 20 баллов
Критерии оценки			
1.	Соответствие объектов показа тематике тура		5
2.	Соответствие объектов показа заданным временным параметрам тура		5
3.	Дано подробное обоснование выбора объектов показа (аргументация, местонахождение, ссылка на источники)		5
4.	Соответствие предприятия питания запросам туристкой группы (национальная кухня, количество мест, средний чек)		3
5.	Документ оформлен в едином стиле с использованием программы MS Word		1
6.	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки		1
Материально-техническое обеспечение выполнения задания			
Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (<i>учебный кабинет, лаборатория, иное</i>)
Задача 1. Консультация туриста при организации туристского путешествия в Испанию (г. Барселона).	ПО компьютера Microsoft Office в т.ч. Microsoft Word, наличие интернета.	Компьютеры, телефон, калькулятор, коммерческое предложение, ручка, карандаш.	Лаборатория, имитирующая рабочее место специалиста по туризму
Задача 2 Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов.	ПО компьютера Microsoft Office в т.ч. Microsoft Word, наличие интернета.	Компьютеры, телефон, калькулятор, заявка на бронирование, ручка, карандаш.	Компьютерная аудитория

43.02.11 «Гостиничный сервис»

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.11 Гостиничный сервис, Приказ N 475 от 7 мая 2014 г.	1. 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. N 37395 2. Работник по приему и размещению гостей (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н). Зарегистрирован в Минюсте России 22 сентября 2017 г. N 48310
2	Менеджер	Уровень квалификации: 1 (руководитель) -5, 2 (работник по приему и размещению гостей) - 3
3	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его; ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 3.1. Организовывать и контролировать управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса 25 работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
4	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	

Задание «Прием и размещение гостей в гостинице»		Максимальный балл – 35 баллов	
Задача. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону, соблюдая алгоритм бронирования. Заполните служебную форму бронирования гостиничных услуг.		Максимальный балл – 15 баллов	
5	Критерии оценки		
1.	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1	
2.	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1	
3.	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1	
4.	Проверка документов, обсуждение деталей бронирования	1	
5.	Отсутствие грубых фактических ошибок в регистрации гостей	3	
6.	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов-паразитов	1	
7.	Информирование гостя об особенностях обслуживания в отеле (расписании завтрака, расположении ресторана, другая важная информация)	2	
8.	Обсуждение возможных дополнительных услуг с учетом сезона и возраста, пола детей и взрослых	3	
9.	Заключительный этап оформления: выдача ключей, предложение услуги багажиста	1	
10.	Вопрос, нужна ли еще какая-то помощь, пожелание приятного проживания	1	
Задание «Разработка плана выполнения требований гостя»			
Задача. Разработайте план организации выполнения требований гостя		Максимальный балл – 20 баллов	
	Критерии оценки		
1.	Учтены все требования заказчика услуги	5	
2.	Предложены действия по выполнению требований соответствующих функциональным обязанностям менеджеров подразделений	5	
3.	Корректно учтена информация о комплектации гостиничного номера	2	
4.	Предложенные действия по выполнению требований учитывают материальные ресурсы гостиницы	2	
5.	Указаны поставщики закупаемых товаров	2	
6.	Документ оформлен в едином стиле в программе MSWord	2	
7.	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	2	
Материально-техническое обеспечение выполнения задания			
Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный

			<i>кабинет, лаборатория, иное)</i>
Прием, регистрация и размещение гостей	наличие Интернета, сайт гостиницы	Телефон, компьютер, бланки для регистрации	Кабинеты информатики с имитацией рабочего места администратора
Разработка плана выполнения требований гостя	Текстовый процессор Microsoft Word, наличие Интернета	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет (по количеству участников), принтер	Кабинеты информатики