

ОТЧЕТ О КАЧЕСТВЕ ПОДГОТОВКИ УЧАСТНИКОВ
 начального этапа Всероссийской олимпиады профессионального
 мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального
 образования

43.00.00 Сервис и туризм, специальности
43.02.10 Туризм и 43.02.11 Гостиничный сервис
 (наименование УГС СПО, специальностей СПО)

Организатор проведения Государственное бюджетное образовательное
учреждение профессионального образования города Севастополя
«Севастопольский торгово-экономический техникум

(наименование образовательной организации)

Место и год проведения г.Севастополь, 2019г.

1. Характеристика участников олимпиады (количество участников, названия специальностей СПО);

№ п/п	Фамилия, имя, отчество участника	Наименование образовательной организации (в соответствии с Уставом)	Наименование субъекта Российской Федерации
1	2	3	4
1.	Алалыкина Ирина Андреевна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь
2.	Грицай Александра Евгеньевна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь
3.	Гуцалюк Диана Александровна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь
4.	Коваленко Алёна Александровна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь
5.	Левченко Дарья Сергеевна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь
6.	Мясникова Алёна Васильевна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь
7.	Парамонова Алёна Александровна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь
8.	Плешкан Дарья Сергеевна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь
9.	Старовойтова Анна Вадимовна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь
10.	Сташкова Татьяна Сергеевна	ГБОУПО «СТЭТ»	г.Севастополь

2. Характеристика состава жюри;

Фамилия, имя, отчество	Должность, звание (почетное, ученое и т.д.)

1	2	3
Председатель жюри	Сабадаш Елена Михайловна	Председатель ЦК дисциплин туризма и гостиничного сервиса, преподаватель спец. дисциплин
Члены жюри	Корда Ирина Павловна	ИП Корда И.П., владелец гостевого дома «Афалина»
	Уманская Татьяна Ивановна	Начальник экскурсионно-просветительского отдела, заместитель директора Частного учреждения содействия Музейному историко-мемориальному комплексу «35-я береговая батарея»
	Ольховская Наталья Михайловна	преподаватель спец. дисциплин
	Бондаренко Юлия Андреевна	преподаватель иностранного языка
	Голдин Ольга Олеговна	преподаватель спец. дисциплин
	Григоренко Лариса Борисовна	преподаватель спец. дисциплин
	Юзвенко Диана Руслановна	преподаватель спец. дисциплин
	Тимошина Юлия Вячеславовна	преподаватель спец. дисциплин

3. Характеристика профессионального комплексного задания: теоретических вопросов и практических заданий, их связи с ФГОС СПО, профессиональными стандартами, требованиями работодателей;

Программа конкурсных испытаний Олимпиады предусматривает для участников выполнение заданий двух уровней.

Задания I уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей среднего профессионального образования, состоят из тестового задания и практических задач. Практические задания включают два вида заданий: задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» и «Задание по организации работы коллектива».

Задания II уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей укрупненной группы специальностей СПО. Это содержание работы, которую необходимо выполнить участнику для демонстрации определённого вида профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС и профессиональных стандартов с применением практических навыков, заключающихся в проектировании, разработке, выполнении работ или изготовлении продукта по заданным параметрам с контролем соответствия результата существующим требованиям.

Задания II уровня подразделяются на инвариантную и вариативную части. Инвариантная часть заданий формируется в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей УГС, умениями и практическим опытом, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС. Вариативная часть задания формируется в соответствии со специфическими для каждой специальности, входящей в УГС профессиональными компетенциями, умениями и практическим опытом с учетом трудовых функций профессиональных стандартов

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.

4. Характеристика процедур и критериев оценок профессионального комплексного задания;

При оценке конкурсных заданий используются следующие основные процедуры:

- процедура начисления основных баллов за выполнение заданий;
- процедура начисления штрафных баллов за выполнение заданий;
- процедура формирования сводных результатов участников Олимпиады;
- процедура ранжирования результатов участников Олимпиады.

Результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются по 100 – балльной шкале:

- за выполнение заданий I уровня максимальная оценка – 40 баллов:
 - тестирование – 20 баллов,
 - практические задачи – 20 баллов: (перевод текста) – 10 баллов, задание по организации работы коллектива – 10 баллов);
- за выполнение заданий II уровня максимальная оценка – 60 баллов: инвариантная часть задания – 30 баллов, вариативная часть задания – 30 баллов.

Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы. Критерии оценки выполнения практических конкурсных заданий представлены в соответствующих паспортах конкурсных заданий.

5. Результаты выполнения заданий I уровня: приводятся персональные и общие количественные и качественные результаты, статистические данные в соответствии с критериями оценки, графики, диаграммы, таблицы. Указываются положительные тенденции и типичные ошибки участников;

№ п/п	Фамилия, имя, отчество участника	Тестирование	Перевод профессионального текста (сообщения)	Задание по организации работы коллектива	Оценка результатов выполнения профессионального задания I уровня в баллах
1	Алалыкина Ирина Андреевна	6	5	3,3	14,3
2	Грицай Александра Евгеньевна	7	6	4,1	17,1
3	Гуцалюк Диана Александровна	10	4	5,3	19,3
4	Коваленко Алёна Александровна	10	7	6,1	23,1
5	Левченко Дарья Сергеевна	14	6	6,8	26,8
6	Мясникова Алёна Васильевна	9	7	5,9	21,9
7	Парамонова Алёна Александровна	8	9	8,4	25,4
8	Плешкан Дарья Сергеевна	10	5	9,0	24,0
9	Старовойтова Анна Вадимовна	9	5	4,8	18,8
10	Сташкова Татьяна Сергеевна	10	4	1,9	15,9

В соответствии с критериями оценки доля успешно выполненных заданий I уровня согласно персональным результатам составила:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество участника	Оценка результатов выполнения профессионального задания I уровня, %
1.	Алалыкина Ирина Андреевна	36%
2.	Грицай Александра Евгеньевна	43%
3.	Гуцалюк Диана Александровна	48%
4.	Коваленко Алёна Александровна	58%
5.	Левченко Дарья Сергеевна	67%
6.	Мясникова Алёна Васильевна	55%
7.	Парамонова Алёна Александровна	64%
8.	Плешкан Дарья Сергеевна	60%
9.	Старовойтова Анна Вадимовна	47%
10.	Сташкова Татьяна Сергеевна	40%

Участники олимпиады выполнили задание перевод профессионального текста со средним результатом, максимальная оценка среди участников - 9 баллов. Сложности возникли с выполнением 2го пункта задания, больше половины участников не смогли ответить на все вопросы к тексту, либо дали неполные ответы, что снизило общий балл всего задания по переводу текста. Таким образом, при подготовке студентов к олимпиаде необходимо уделять больше внимания работе над вопросами к тексту, вырабатывать навык формулирования точных ответов на поставленные вопросы.

При выполнении задания по организации работы коллектива участники выполнено на среднем уровне. При этом стоит отметить, что два участника показали достаточно высокий уровень выполнения задания по организации работы коллектива. При решении первой задачи все участники справились с определением количества дней для работы группы и практически все справились с определением количества необходимых специалистов. Основные ошибки по выполнению первой задачи связаны с расчетом суммы вознаграждения рабочей группы. Исходя из этого, необходимо уделить внимание на практических занятиях отработки навыка расчета суммы вознаграждения. При решении второй задачи не все участники смогли в полной мере продемонстрировать навык построения эффективной структуры организации. Формирование данного навыка возможно во время проведения практических занятий. Стоит отметить, что основная проблема заключается в недостаточном понимании необходимых функциональных подразделений для обеспечения эффективной работы компании исходя из обозначенной миссии.

6. Результаты выполнения заданий II уровня: приводятся персональные и общие количественные и качественные, и общие результаты, статистические данные в соответствии с критериями оценки, графики, диаграммы, таблицы. Указываются положительные тенденции и типичные ошибки участников;

№ п/п	Фамилия, имя, отчество участника	Инвариантная часть	Вариативная часть	Оценка результатов выполнения профессионального задания II уровня в баллах
1.	Алалыкина Ирина Андреевна	21,5	22	43,5
2.	Грицай Александра Евгеньевна	17	19	36
3.	Гуцалюк Диана Александровна	6	9,5	15,5
4.	Коваленко Алёна Александровна	19	26	45
5.	Левченко Дарья Сергеевна	11	22,5	33,5
6.	Мясникова Алёна Васильевна	18	20,5	38,5
7.	Парамонова Алёна Александровна	17	18	35
8.	Плешкан Дарья Сергеевна	26	25	51
9.	Старовойтова Анна Вадимовна	11,5	14	25,5
10.	Сташкова Татьяна Сергеевна	16	27	43

В соответствии с критериями оценки доля успешно выполненных заданий II уровня согласно персональным результатам составила:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество участника	Оценка результатов выполнения профессионального задания II уровня, %
1.	Алалыкина Ирина Андреевна	
2.	Грицай Александра Евгеньевна	72,5%
3.	Гуцалюк Диана Александровна	60%
4.	Коваленко Алёна Александровна	26%
5.	Левченко Дарья Сергеевна	75%
6.	Мясникова Алёна Васильевна	56%
7.	Парамонова Алёна Александровна	64%
8.	Плешкан Дарья Сергеевна	58%
9.	Старовойтова Анна Вадимовна	85%
10.	Сташкова Татьяна Сергеевна	42,5%
		72%

При выполнении задания инвариантной части участники показали высокий уровень освоения профессиональных компетенций, проведя анализ конфликтной ситуации и перечень ошибок администратора. Конфликт был представлен на видеоролике, видеоролик сделан качественно, прекрасная игра вызвала большой интерес у студентов. Видеоролик может быть рекомендован к дальнейшему использованию в качестве учебного. Студентами было замечено и названо большое количество ошибок сотрудника. Критерии оценивания этой части задания оказались недостаточно четкими и объемными, так как студенты часто делили одну ошибку на 2-3, иногда объединяли 2-3 ошибки в одну, что вызвало затруднения при оценивании. В будущем следует изменить критерии оценивания этой части, оценивать количество правильно названных ошибок, и добавлять баллы за каждую замеченную ошибку, а не снимать баллы за незамеченную. Студентами иногда указывались ошибки не только администратора, но и других сотрудников, и даже гостей. Все это должно было быть вынесено студентами в анализ ситуации перед перечислением ошибок. Для этого необходимо было прописать это при постановке задачи.

Предложить способы решения ситуации. Задание было интересно студентам, многие подошли к вопросу творчески, предусмотрели не только наказание виновных, но и профилактическую работу. Нарушений законодательства в предложенном решении не было. Недостатков в постановке задачи и критериев оценивания не обнаружено.

Разработка содержания мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Все студенты выбрали адекватные формы проведения мероприятия, большинство выполнили все требования по соблюдению формы написания плана мероприятия. Однако к написанию содержания некоторые отнеслись формально, не раскрыли сути вопросов мероприятия. Рекомендовано более подробно изложить требования в инструкции по написанию содержания мероприятия. Преподавателям менеджмента следует уделить больше внимания оформлению таких мероприятий. Преподавателям психологии и профессиональных модулей уделить больше внимания работе над проблемой общения с «трудными» клиентами.

При выполнении вариативной части задания участники продемонстрировали прекрасное знание теоретического материала и высокий уровень владения профессиональными компетенциями.

По специальности туризм при подборе объектов показа и предприятий питания для обслуживания группы туристов участники показали высокий уровень применения теоретических знаний. Предоставленная информация об объектах показа полная и соответствует действительности (название, месторасположение, описание, цена). Присутствуют активные гиперссылки на предприятия и схема планируемого маршрута. Среди недостатков можно отметить недостаточно грамотную аргументацию выбора мест посещения и предприятий питания, отсутствие креативности при составлении маршрута. Причиной этого может выступать отсутствие необходимых навыков профессиональной деятельности. В ходе занятий рекомендуется уделять внимание определению особенностей потребителя (пол, возраст, индивидуальные особенности).

В ходе выполнения задания "Бронирование турпродукта по телефону" участники продемонстрировали свои умения по общению с клиентом: получена необходимая информация для заполнения шаблона бронирования, заданы уточняющие вопросы. Однако участники испытывали коммуникативные трудности при общении с клиентом, которые могут быть обусловлены недостаточным практическим опытом. Рекомендуется обратить внимание на отработку грамотной устной речи.

В процессе оформления заявки участники правильно заполнили даты и стоимость тура, тип номера и питания. Были отмечены недостатки в заполнении контактных данных агентства и туристов, обусловленные невнимательностью. Рекомендуется уделять больше времени практическим занятиям по заполнению документации и решению ситуационных задач.

По специальности гостиничный сервис при проведении бронирования по телефону студенты провели бронирование, в основном, грамотно, все правильно подводили итог бронирования. Однако многие были очень скованны, терялись, не все владели голосом и интонацией. Многие упускали важные моменты бронирования, неправильно формулировали вопросы к гостю. Преподавателям профессиональных модулей следует чаще проводить практические занятия не только по бронированию, но и по другим вариантам решения проблем по телефону.

Заполнение служебной формы бронирования. В основном, студенты с заданием справились, замечаний было мало. Недостатков в постановке задачи и критериев оценивания не обнаружено. Можно усложнить задание за счет передачи информации соответствующим службам.

Разработка плана организации выполнения требований гостя. В целом студенты с заданием справились, не все верно указывали службы, которым следует поручить выполнение задания. Грамотно написали все студенты, однако, были нарушения в оформлении задания в программе MSWord. Критерии оценивания составлены правильно, но можно объединить критерии

3 и 4. Рекомендовано преподавателям информатики больше внимания уделить обучению студентов оформлению документов в программе MSWord.

7. Общие итоги выполнения профессионального комплексного задания: представляется информация о победителях, аутсайдерах, количественные статистические данные о высшем, среднем и низшем полученном балле участников олимпиад. Заполняется следующая таблица.

№ п/п	Фамилия, имя, отчество участника	Итоговая оценка выполнения профессионального комплексного задания в баллах	Занятое место	Присвоенная номинация
1	Плешкан Дарья Сергеевна	75	I	
2	Коваленко Алёна Александровна	68,1	II	
3	Мясникова Алёна Васильевна	60,4	III	
4	Парамонова Алёна Александровна	60,4		За высокий уровень владения профессиональным иностранным языком
5	Левченко Дарья Сергеевна	60,3		За высокий уровень теоретической подготовки в сфере туризма и гостиничного сервиса
6	Грицай Александра Евгеньевна	53,1		За высокий уровень теоретической подготовки в сфере туризма
7	Гуцалюк Диана Александровна	34,8		За проявленный интерес к выбранной профессии
8	Алалыкина Ирина Андреевна	57,8		За аргументированный подход к решению практических ситуаций
9	Старовойтова Анна Вадимовна	44,3		За проявленный интерес к выбранной профессии
10	Сташкова Татьяна Сергеевна	58,9		За высокий уровень теоретической подготовки в сфере туризма и гостиничного сервиса

Таблица

Соотношение высших, средних и низших баллов участников этапов Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования «УГС 43.00.00 Сервис и туризм».

специальности 43.02.10 Туризм и 43.02.11 Гостиничный сервис
(наименование УГС СПО, специальностей СПО)

	Оценка заданий I уровня (в баллах)	Оценка заданий II уровня (в баллах)	Итоговая оценка профессионального комплексного задания (сумма баллов)
Максимальное значение	26,8	51	75
Минимальное значение	14,3	15,5	34,8
Среднее значение	20,55	33,25	54,9

8. Общие выводы и рекомендации.

Начальный этап Всероссийской олимпиады профессионального мастерства организован и проведен согласно действующим нормативным документам. Фонды оценочных средств разработаны рабочей группой ГБОУПО «СТЭТ» в соответствии с требованиями.

Во время проведения Олимпиады соблюдены Регламент, требования техники безопасности и охраны труда.

Члены жюри выполняли свои обязанности профессионально, претензий к их работе, апелляций по результатам проведения Олимпиады не было.

Участники показали хорошие результаты профессионального мастерства.