



**региональный этап Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальности среднего профессионального образования
43.02.11 Гостиничный сервис**

**Утверждено
протоколом заседания
РУМО СПО по
УГС 43.00.00 Сервис и туризм
от 29.01.2019 №1**

**Фонд оценочных средств
региональной этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальности среднего профессионального образования
43.02.11 Гостиничный сервис**

ФОС разработан рабочей группой в составе:

от государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Волгоградский технологический колледж»

Венгерова Н.В., заведующий отделением (кафедрой) «Туризм и гостиничный сервис»

Бессарабова А.И., преподаватель

Гренадерова С.Н., преподаватель

Заболотных О.Н., преподаватель

Дорожкина О.В., преподаватель

Камынина Т.В., главный методист

Клочкова Н.В., преподаватель

Леончук А.С., преподаватель

Паткина Т.Н., преподаватель

Родионова И.В., преподаватель

от компаний-работодателей:

Усова А.А., начальник службы приема и размещения ООО «Уют» Отель «Южный»

Рассмотрен на заседании

Рецензенты:

Перепелицына Мария Алексеевна, доцент кафедры Технологии туризма и сервиса ФГОУ ВО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет»

Власова Татьяна Афанасьевна, председатель правления Регионального некоммерческого объединения «Волгоградский союз предприятий туристской индустрии»

Дубовенко Виктория Вадимовна, управляющий сетью отелей «Lite», «Galery Park», «Сталинград»

Содержание

1. Назначение Фонда оценочных средств
2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств
3. Подходы к отбору содержания, разработке структуры оценочных средств и процедуре применения
4. Система оценивания выполнения заданий
5. Структура оценки за практическое конкурсное задание I уровня
6. Структура оценки за практическое конкурсное задание II уровня
7. Продолжительность выполнения конкурсных заданий
8. Условия выполнения заданий. Оборудование
9. Оценивание работы участника Региональной олимпиады в целом
10. Паспорт практического задания «Задание по организации работы коллектива»
11. Паспорт практического задания вариативной части II уровня
12. Сводная ведомость оценок результатов выполнения заданий I уровня
13. Ведомость оценок результатов выполнения практического задания II уровня
14. Сводная ведомость оценок результатов выполнения практических заданий II уровня
15. Сводная ведомость оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания

Спецификация Фонда оценочных средств

1. Назначение Фонда оценочных средств

1.1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) - комплекс методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования (далее – Региональная олимпиада).

ФОС является неотъемлемой частью методического обеспечения процедуры проведения Региональной олимпиады, входит в состав комплекта документов организационно-методического обеспечения проведения Региональной олимпиады.

Оценочные средства – это контрольные задания, а также описания форм и процедур, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников Региональной олимпиады.

1.2. На основе результатов оценки конкурсных заданий проводятся следующие основные процедуры в рамках Регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства:

процедура определения результатов участников, выявления победителя Региональной 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»;

Регламентом организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного Департаментом государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России 06.02.2019;

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис»;

приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничным комплексом/сети гостиниц (регистрационный номер 467)»;

Регламента Финала национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WORLD SKILLS RUSSIA).

3. Подходы к отбору содержания, разработке структуры оценочных средств и процедуре применения

3.1. Программа конкурсных испытаний Региональной олимпиады предусматривает для участников выполнение заданий двух уровней.

Задания I уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальности среднего профессионального образования.

Задания II уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальности СПО.

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.

3.3. Задания I уровня состоят из тестового задания и практических задач.

3.4. Задание «Тестирование» 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 20 вопросов по пяти 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 20 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 Региональная олимпиада.

Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол- во вопро- сов	Формат вопросов				
			Выбо- р ответа	Откр- ытая форма	Вопро- с на соотве- тстви- е	Вопро- с на устан- овлен- ие после- д.	Макс- . балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	1	1	1	1	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	ИТОГО:	20					5
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
1	Менеджмент, маркетинг	10	4	3	2	1	2,5

2	Обслуживание гостей на предприятиях гостиничного сервиса	10	1	1	5	3	2,5
	ИТОГО:	20	5	4	7	4	5
	ИТОГО:	40					10

Вопрос закрытой формы с выбором одного варианта ответа состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых заключений, одно из которых является правильным.

Вопрос 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.

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

Вопрос 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 четырех.

Выполнение задания «Тестирование» реализуется на бумажных носителях. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

При выполнении задания «Тестирование» участнику Региональной 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.

3.5. Практические задания 1 уровня представляет собой «Перевод профессионального текста и ответы на вопросы по тексту».

3.6. Задание «Перевод профессионального текста и ответы на вопросы по тексту» позволяет оценить уровень сформированности:

умений применять лексику и грамматику иностранного языка для перевода текста на профессиональную тему;

умений общаться (письменно) на иностранном языке на профессиональные темы;

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский представлено практической работой, выполняемой на бумажном носителе и разработано на английском языке. Участнику предлагается текст на иностранном языке объемом от 1500 до 2000 знаков.

Задание по переводу текста включает 2 задачи:

- перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику;

- ответы на вопросы по тексту (вопросы предлагаются на иностранном языке; количество вопросов - 5).

Требования к отбору текстов для перевода:

- выбранный отрывок характеризуется законченностью и связностью;

- текст характеризуется профессиональной направленностью;

- содержание текстов учитывает возрастные особенности и жизненный опыт участников.

3.7. Задания II уровня - 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 (изделия и т.д.) по заданным параметрам с контролем соответствия результата существующим требованиям.

3.11. Задания II уровня формируются в соответствии со специфическими для специальности 43.02 11 Гостиничный сервис профессиональными компетенциями,

умениями и практическим опытом с учетом трудовых функций профессиональных стандартов и «Задание по организации работы коллектива».

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

умений организации производственной деятельности 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;

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Практические задания разработаны в соответствии с объектами и видами профессиональной деятельности обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Практические задания II уровня, содержит 2 задачи:

Задача 1 (ролевая игра):

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону, с заполнением служебной формы.

Материальная база: компьютер, телефон (2шт), лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Задача 2:

Разработайте организационную структуру гостиничного предприятия по заданным характеристикам.

4. Система оценивания выполнения заданий

4.1. Оценивание выполнения конкурсных заданий осуществляется на основе следующих принципов:

соответствия содержания конкурсных заданий ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, учёта требований профессиональных стандартов и работодателей;

достоверности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна базироваться на общих и профессиональных компетенциях участников Региональной 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 оценках компетенций участников Региональной олимпиады;

комплексности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции участников Региональной 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 Региональной олимпиады;

метод ранжирования результатов участников Региональной олимпиады.

4.3. Результаты выполнения практических конкурсных заданий оцениваются с использованием следующих групп целевых индикаторов: основных и штрафных.

4.4. 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 Региональной олимпиады;

процедура ранжирования результатов участников Региональной олимпиады.

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

за выполнение заданий I уровня максимальная оценка - 30 баллов: тестирование - 10 баллов, практические задачи – 20 баллов: перевод текста – 15 баллов, ответы на вопросы по тексту – 5 баллов;

за выполнение заданий II уровня максимальная оценка - 70 баллов: практических ситуаций – 35 баллов, задание по организации работы коллектива – 35 баллов.

4.6. Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы.

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;

при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;

при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;

при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

5. Структура оценки за практическое конкурсное задание I уровня

5.1. Оценивание выполнения практических конкурсных заданий I уровня осуществляется в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

- качество выполнения отдельных задач задания;
- качество выполнения задания в целом.

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

5.2. Максимальное количество баллов за практические конкурсные задания I уровня: «Перевод профессионального текста» составляет 20 баллов.

5.3. Оценивание конкурсного задания «Перевод профессионального текста» осуществляется следующим образом:

1 задача - перевод текста - 15 баллов;

2 задача – ответы на вопросы по тексту–5 баллов.

При выполнении 2 задачи в содержание критериев могут быть внесены дополнения (изменения) касающиеся конкретной УГС, которые не влияют на удельный вес каждого критерия.

Таблица 2

Критерии оценки 1 задачи письменного перевода текста

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Качество письменной речи	0-10
2.	Грамотность	0-5

Содержательная и стилистическая идентичность текста перевода:

1-3 балла - Перевод текста не соответствует его основному содержанию. Смысл текста не понятен. Содержание перевода лишь на 10-20 % от общего объема текста (и менее) отражает аспекты письменного монологического высказывания. Перевод полностью не соответствует профессиональной стилистике и направленности текста. Перевод высказывания не логичный, не последовательный, не сохранена структура оригинального текста, текст не разделен на абзацы.

4-5 баллов - Перевод текста лишь на 30-40 % от общего объема текста соответствует его основному содержанию. Понятна направленность текста и общее его содержание. Перевод частично соответствует профессиональной стилистике и направленности текста. Перевод высказывания не логичный, не последовательный, не сохранена структура оригинального текста, текст не разделен на абзацы.

6-7 баллов - Текст переведен правильно, но перевод текста лишь на 50-60% от общего объема текста соответствует его основного содержания. Понятна направленность текста и общее его содержание. Перевод частично соответствует профессиональной стилистике и направленности текста. Перевод высказывания не везде логичный, последовательный, не сохранена структура оригинального текста, текст не разделен на абзацы.

8-9 баллов - Перевод текста на 70-80 % от общего объема соответствует содержанию оригинального текста, т.е. текста на иностранном языке. Переведен и сам текст, и заголовок. Понятна направленность текста и общее его содержание. Перевод не полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста. Перевод высказывания не везде логичный, последовательный, не сохранена структура оригинального текста, текст не разделен на абзацы.

10 баллов - Перевод текста практически полностью (на 90-100 % от общего объема текста) соответствует содержанию оригинального текста, т.е. текста на иностранном языке. Перевод полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста. Перевод высказывания логичный, последовательный, сохранена структура оригинального текста, текст разделен на абзацы.

Грамотность:

1 балл - В переводе 9-13 грамматических и лексических ошибок (орфографических, пунктуационных и др.) из-за чего понимание общего смысла текста затруднено. Отсутствуют соответствующие знаки препинания в предложениях. Перевод отдельных слов не согласуется со смыслом и профессиональной тематикой текста. Профессиональные термины переведены неверно.

2 балла - В переводе текста 5-8 лексических и грамматических ошибок (орфографических, пунктуационных и др.), но общая тематика текста понятна. Перевод отдельных слов в общем соответствует смыслу и тематике текста. Некоторые (7-10) профессиональные термины переведены неверно. Отсутствуют соответствующие знаки препинания в предложениях.

3 балла - В переводе текста 5-8 лексических и грамматических ошибок (орфографических, пунктуационных и др.), но общая тематика текста понятна. Смысл текста передан. Неправильно переведены общеупотребительные слова, устойчивые словосочетания, сложные слова, фразеологические обороты. Некоторые (4-6) профессиональные термины переведены неверно. Отсутствуют соответствующие знаки препинания в предложениях.

4 балла - В переводе текста 1-4 лексические и грамматические ошибки (орфографические, пунктуационные и др.), но общая тематика текста понятна. Смысл текста передан. Профессиональные термины в основном переведены верно, но 1-3 термина могут иметь неточный перевод.

5 баллов - В переводе текста нет никаких лексических и грамматических ошибок. Правильно переведены все общеупотребительные простые слова, фразеологические обороты, устойчивые словосочетания. Правильно передан смысл сложных слов. Все профессиональные термины переведены верно. Все грамматические конструкции, обороты, придаточные предложения, переведены правильно.

Таблица 4

Критерии оценки 2 задачи
«Перевод профессионального текста»
(ответы на вопросы)

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Глубина понимания текста	0-5

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

5 баллов – участник полностью понимает основное содержание текста и вопросов, правильно использует специальную терминологию при ответе на вопросы, в ответах на вопросы отсутствуют фактические, лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности);

4 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, но правильно использует специальную терминологию при ответе на вопросы, в ответах на вопросы допущена 1 ошибка (фактическая/лексическая/грамматическая/стилистическая);

3 балла - участник не полностью понимает основное содержание текста, но умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, в ответах на вопросы допущены 2 ошибки (фактические/ лексические/ грамматические/ стилистические)

2 балла - участник не полностью понимает основное содержание текста, дает не полный ответ на вопрос, в ответах на вопросы допущены 3 ошибки (фактические/ лексические/ грамматические/ стилистические)

1 балла - участник не полностью понимает основное содержание текста, дает не полный ответ на вопрос, в ответах на вопросы допущены 4 ошибки (фактические/ лексические/ грамматические/ стилистические)

0 баллов - участник понимает менее 50% текста, не может выделить отдельные факты из текста, не может догадаться о значении незнакомых слов по контексту, выполнить поставленную задачу не может, в ответах на вопросы допущены 5 и более ошибок (фактические/ лексические/ грамматические/ стилистические).

6. Структура оценки за практическое конкурсное задание II уровня

6.1. Оценивание выполнения конкурсных заданий II уровня осуществляется в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом;

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

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

6.3. Максимальное количество баллов за выполнение вариативной части практического задания II уровня - 35 баллов.

6.4. Максимальное количество баллов за выполнение задания «Задание по организации работы коллектива» - 35 баллов.

Оценивание выполнения данного задания осуществляется следующим образом:

оценивание выполнения данного задания осуществляется в соответствии с критериями, указанными в соответствующем паспорте с указанием максимального количества баллов по каждому критерию.

7. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Наименование	Максимальное время (мин.)
I уровень	
Тестирование	60
Перевод профессионального текста (2 задачи)	60
II уровень	
Задача 1 Практическое задание	10 (из расчета на 1 участника)
<i>Задание по организации работы коллектива</i>	
Задача 2 Разработайте организационную структуру гостиничного предприятия по заданным характеристикам.	120

8. Условия выполнения заданий. Оборудование

8.1. Для выполнения задания «Тестирование» должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Региональной олимпиады.

8.2. Для выполнения заданий «Перевод профессионального текста» должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Региональной олимпиады.

8.3. Для выполнения заданий «Задание по организации работы коллектива» должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Региональной олимпиады.

8.4. Выполнение конкурсных заданий 2 уровня проводится на разных производственных площадках, используется специфическое оборудование, имитирующее стойку администратора отеля. Требования к месту проведения, оборудованию и материалам указаны в паспорте задания.

9. Оценивание работы участника Региональной олимпиады в целом

9.1. Для осуществления учета полученных участниками Региональной олимпиады оценок заполняются индивидуальные сводные ведомости оценок результатов выполнения заданий I и II уровня.

9.2. На основе указанных в п.8.1.ведомостей формируется сводная ведомость, в которую заносятся суммарные оценки в баллах за выполнение заданий I и II уровня каждым участником Региональной олимпиады и итоговая оценка выполнения профессионального комплексного задания каждого участника Региональной олимпиады, получаемая при сложении суммарных оценок за выполнение заданий I и II уровня.

9.3. Результаты участников регионального 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 заданий II уровня.

Участник, имеющий первый результат, является победителем регионального этапа Всероссийской олимпиады. Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призерами регионального этапа Всероссийской олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

9.4.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 43.02.11 Гостиничный сервис;

участники, показавшие высокие результаты выполнения отдельных задач, входящих в профессиональное комплексное задание;

участники, проявившие высокую культуру труда, творчески подошедшие к решению задач.

**Паспорт практического задания
«Задание по организации работы коллектива»**

№ п/п	43.02.11 Гостиничный сервис	
1.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.	
	<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>	
2.	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p>	
3.	<p>ОП 01. Менеджмент</p> <p>ОП 02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности</p> <p>ОП 03. Экономика организации</p> <p>МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p> <p>МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>	
	ЗАДАНИЕ № 3 «Задание по организации работы коллектива»	Максимальный балл – 35 баллов
	Критерии оценки:	
	Правильный выбор типа организационной структуры	4
	Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей	4
	Правильное количество соподчиненных структурных единиц	4
	Правильное количество уровней управления	4
	Правильное наименование отделов	4
	Правильное название должностей	4
	Учет всех необходимых должностей	4

	Учет всех необходимых подразделений	4
	Оформление задания в программе «Microsoft Word» с применением опции форматирования: Создание организационной диаграммы	1
	Наличие заголовка документа	0,5
	Документ оформлен в едином стиле	0,5
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

Паспорт практического задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта
1	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.	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. Регистрационный N 37395
2	Прием, размещение и выписка гостей. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Уровень квалификации: 5
3	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). ПК 3.4. Создавать условия для	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

	обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	
4	ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей. ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	
	Критерии оценки:	Макс. балл – 35 баллов
	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	2
	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	5
	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	3
	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале	5
	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	3
	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов - паразитов	1
	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	5
	Наличие формализованного прощания, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	5
	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	3
	Достижение цели коммуникации	2

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения заданий I уровня
регионального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____

Перечень
специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри

 фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/ п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка по каждому заданию			Суммарная оценка
		Тестирован ие	Перевод текста (сообщения)	Организация работы коллектива	

_____ (подпись члена (ов) жюри)

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания II уровня
(название задания)
регионального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____

Перечень
специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри

 фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение Задач задания			Суммарная оценка в баллах
		1	2	3	

_____ (подпись члена (ов) жюри)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ
оценок результатов выполнения практических заданий II уровня
регионального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____

Перечень
специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри

фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение заданий II уровня		Суммарная оценка
		Инвариантная часть	Вариативная часть	

_____ (подпись члена (ов) жюри)

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ
оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания
регионального этапа
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
в 20__ году

УГС _____

Перечень специальностей _____

Дата « ____ » _____ 20__

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Фамилия, имя, отчество участник а	Наименование субъекта Российской Федерации и образовательной организации	Оценка результатов выполнения профессионального комплексного задания в баллах		Итоговая оценка выполнения профессиональ ного комплексного задания	Занятое место (номинация)
				Суммарная оценка за выполнение заданий I уровня	Суммарная оценка за выполнение заданий 2 уровня		
1	2	3	4	5	6	10	11

Председатель рабочей группы
(руководитель
организации – организатора
олимпиады)

подпись

фамилия, инициалы

Председатель жюри

подпись

фамилия, инициалы

Члены жюри:

подпись

фамилия, инициалы