

**Региональный этап Всероссийской олимпиады профессионального
мастерства**

**Утверждено
протоколом заседания
УМО по укрупненным группам
профессий, специальностей
19.00.00, 29.00.00, 42.00.00, 43.00.00
от 15.03.2018 № 2**

**Фонд оценочных средств
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
по укрупненной группе специальностей СПО
43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ**

Самара, 2018

ФОС разработан: Пацук Т.В., Лаврентьева Н.В., Бачерикова И.Г., Танич Ю.С., Чурбакова Е.В.

Рассмотрен на 1. УМО по укрупненным группам профессий, специальностей
19.00.00, 29.00.00, 42.00.00, 43.00.00
2. _____

Рецензенты

1. Туникова Г.В. – директор центра туризма и краеведения «Вольный ветер»
2. Елисеева М.П. – председатель УМО СПО 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
3. Максакова М.В. – директор ООО «Бережок» отель – ресторан «Золотой берег»

Содержание

- 1. Спецификация Фонда оценочных средств.**
- 2. Паспорт практического задания «Перевод профессионального текста».**
- 3. Паспорт практического задания «Задание по организации работы коллектива».**
- 4. Паспорт практического задания инвариантной части практического задания 2 уровня.**
- 5. Паспорт практического задания вариативной части практического задания 2 уровня.**
- 6. Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению)**
- 7. Индивидуальные ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий I уровня**
- 8. Индивидуальная сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий I уровня**
- 9. Индивидуальные ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий 2 уровня**
- 10. Индивидуальная сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий 2 уровня**
- 11. Сводная ведомость оценок результатов выполнения участниками заданий олимпиады**
- 12. Методические материалы**

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 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 директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России Н.М. Золотаревой _____;

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; от 07.05.2014 № 474 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм.

приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. № 524н "Об утверждении профессионального стандарта профессионального стандарта Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015. № N 282 н.

Регламенты 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 Олимпиады предусматривает для участников выполнение заданий 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.

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 Олимпиада.

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	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
2	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	1	1	5	3	3
	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 4.

Выполнение задания «Тестирование» реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и исключаящую возможность повторения заданий. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

При выполнении задания «Тестирование» 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.

3.5. Практические задания 1 уровня включает задание «Перевод профессионального текста».

Задание «Перевод профессионального текста» 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 письменно и разработано на английском, немецком и французском языке. Участнику предлагается текст, соответствующий его специальности и иностранному языку, который он изучал. Объем текста на иностранном языке составляет 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.

3.6. 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.

3.7. Задания II уровня подразделяются на инвариантную и вариативную части.

3.8. Инвариантная часть заданий II уровня формируется в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей УГС 43.00.00 Сервис и туризм, умениями и практическим опытом, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС.

Инвариантная часть заданий II уровня представляет собой практическое задание, которое содержит 2 задачи.

Описание задания: участникам предлагается ситуация, в которой представлено обслуживание клиента в условиях конфликтной ситуации.

Задача 1:

Сделать анализ представленной конфликтной ситуации между сотрудником и гостем; перечислить ошибки, допущенные сотрудником. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

Задача 2:

Разработать содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях; предложить форму проведения мероприятия. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

3.9. Вариативная часть задания II уровня формируется в соответствии со специфическими для каждой специальности, входящей в 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, или подгруппам специальностей, входящим в УГС.

Материальная база для выполнения инвариантной части заданий II уровня: компьютерный класс, проектор, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Вариативная часть задания II уровня, содержит 2 задачи различных уровней сложности.

Специальность 43.02.10 «Туризм»:

Задача 1 (ролевая игра):

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону, с заполнением служебной формы.

Материальная база: компьютер с подключением к сети Интернет, телефон (2шт), лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Задача 2:

Разработать экскурсионный маршрут

Материальная база: компьютерный класс с подключением к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

Задача 1 (ролевая игра):

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

Материальная база: компьютер с подключением к сети Интернет, телефон (2шт), лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

Задача 2:

Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

Материальная база: компьютерный класс с подключением к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office

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;

надёжности 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 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 Олимпиады;

процедура ранжирования результатов участников 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) – 10 баллов, задание по организации работы коллектива – 10 баллов);

за выполнение заданий II уровня максимальная оценка - 70 баллов: общая часть задания – 35 баллов, вариативная часть задания – 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.

Таблица 2

Структура оценки за тестовое задание

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопр	Количество баллов				
			Вопрос на	Открытая	Вопрос на	Вопрос на	Макс. балл

		осов	выбор ответ а	форма вопрос а	соответс твие	установ ление послед.	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	ИТОГО:	20					5
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>						
1	Менеджмент, маркетинг	10	0,4	0,6	0,6	0,4	2
2	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	0,1	0,2	1,5	1,2	3
	ИТОГО:	20					5
	ИТОГО:	40					10

4.7. 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.

4.8. Максимальное количество баллов за практические конкурсные задания I уровня: «Перевод профессионального текста» составляет 10 баллов.

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

1 задача - перевод текста - 5 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 3

Критерии оценки 1 задачи письменного перевода текста

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Качество письменной речи	0-3
2.	Грамотность	0-2

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

3 балла – текст перевода полностью соответствует содержанию оригинального текста; полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Все профессиональные термины переведены правильно. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

2 балла - текст перевода практически полностью (более 90% от общего объема текста) – понятна направленность текста и его общее содержание соответствует содержанию оригинального текста; в переводе присутствуют 1-4 лексические ошибки; искажен перевод сложных слов, некоторых сложных устойчивых сочетаний, соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Присутствуют 1-2 ошибки в переводе профессиональных терминов. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

1 балл – текст перевода лишь на 50% соответствует его основному содержанию: понятна направленность текста и общее его содержание; имеет пропуски; в переводе присутствуют более 5 лексических ошибок; имеет недостатки в стиле изложения, но передает основное содержание оригинала, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала, устранения смысловых искажений, стилистической правки.

0 баллов – текст перевода не соответствует общепринятым нормам русского языка, имеет пропуски, грубые смысловые искажения, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала и стилистической правки.

По критерию «Грамотность» ставится

2 балла – в тексте перевода отсутствуют грамматические ошибки (орфографические, пунктуационные и др.);

1 балл – в тексте перевода допущены 1-4 лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности);

0 баллов – в тексте перевода допущено более 4 лексических, грамматических, стилистических ошибок (в совокупности).

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. 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;

б) штрафные целевые индикаторы: предусмотрены по заданию инвариантной части II уровня (Задача 1).

Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию.

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

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

8. Максимальное количество баллов за выполнение инвариантной части практического задания II уровня - 35 баллов.

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

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

6. Условия выполнения заданий. Оборудование

6.1. 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.

6.2. 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;

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.3. Для выполнения заданий «Задание по организации работы коллектива» необходимо соблюдение следующих условий:

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады

6.4. Выполнение конкурсных заданий Пу уровня проводится на разных производственных площадках, используется специфическое оборудование. Требования к месту проведения, оборудованию и материалов указаны в паспорте задания.

6.5. 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 сводные ведомости оценок результатов выполнения заданий I 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 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 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 заданий 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.

Номинируются 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.

5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Наименование	Максимальное время (мин.)
I уровень	
Тестирование	60
Перевод профессионального текста (2 задачи)	50
<i>Задание по организации работы коллектива</i>	
Задача 1 Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.	30
Задача 2 Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.	30
II уровень	
<i>Инвариантная часть</i>	
Задача 1 Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.	20
Задача 2 Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.	40
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.10 «Туризм»)</i>	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону	3 – 5 (из расчета на 1 участника)
Задача 2. Разработать экскурсионный маршрут Напишите обоснование сделанного выбора.	45
<i>Вариативная часть (специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»)</i>	

Задача 1 Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону	3 – 5 (из расчета на 1 участника)
Задача 2 Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя	45

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

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014 г.	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 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p> <p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p>	<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.02. Организация туристкой индустрии</p> <p>МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения</p> <p>МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства</p>	<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 – 10 баллов
	Задача 3.1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.	Максимальный балл – 5 баллов

	Критерии оценки:	
	Учет всех должностных позиций, требующихся для обеспечения деятельности предприятия	1
	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовывать запланированный объем продаж	1
	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически нецелесообразными для предприятия	1
	Соответствие продолжительности смен КЗоТ РФ	1
	Учет длительности обеденных перерывов	1
	ЗАДАЧА 3.2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам»	Максимальный балл – 5 баллов
	Критерии оценки:	
	Правильный выбор типа организационной структуры	0,5
	Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей	0,5
	Правильное количество соподчиненных структурных единиц	0,5
	Правильное количество уровней управления	0,5
	Правильное наименование отделов	0,5
	Правильное название должностей	0,5
	Учет всех необходимых должностей	0,5
	Учет всех необходимых подразделений	0,5
	Оформление задания в программе «Microsoft Word» с применением опции форматирования: Создание организационной диаграммы	0,4
	Наличие заголовка документа	0,2
	Документ оформлен в едином стиле	0,2
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

Паспорт практического задания
инвариантной части практического задания II уровня

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014 г.	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 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 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	
3.	<p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>
4.	<p>ОП.01. Психология делового общения</p> <p>ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>ПМ04. Управление функциональным подразделением организации</p>	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ПМ03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>
	Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»	Максимальный балл – 35 баллов
	Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.	Максимальный балл - 10 баллов
	Критерии оценки:	
	<p>Полнота выявленных ошибок:</p> <p>-перечислены все ошибки</p> <p>- за каждую не выявленную ошибку снимается один балл</p>	10
	Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.	Максимальный балл - 25 балла
	Критерии оценки:	
	Указана подходящая форма проведения мероприятия	3

Отражены теоретические основы конфликта	5
Проработаны общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации	5
Даны рекомендации по правилам поведения с разными типами «трудных гостей»	4
Приведены алгоритмы работы с конфликтными ситуациями (типовые модели)	5
Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1
Грамотно изложено содержание мероприятия	1

Паспорт задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики ПС: отсутствует
1	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014г.	
2	4.3.1. Предоставление турагентских услуг.	
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	
4	ОП.01. Психология делового общения ОП.02. Организация туристской индустрии ПМ 01. Предоставление турагентских услуг МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности	
Задание 1: «Бронирование турпродукта по телефону»		
	Задача: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону	Максимальный балл – 15 баллов
Критерии оценки:		
	Соблюдение регламентированного временного интервала для ответа на звонок	1
	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1
	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале, характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)	3
	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	1
	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов- паразитов	1
	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	2
	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
	Достижение цели коммуникации	3
Задание 2: «Разработать экскурсионный маршрут»		
	Задача: Разработайте экскурсионный маршрут. Напишите обоснование сделанного выбора	Максимальный балл – 20

		баллов
	Критерии оценки:	
	Соответствие экскурсии предложенной теме	
	Качество разработки экскурсионной программы:	
	-значимость объектов показа,	0,5
	-последовательность расположения объектов показа;	1
	-соответствие всех объектов показа тематике экскурсии,	1
	-содержание соответствует возрасту туристов	1
	-реальный расчет времени при передвижении по точкам маршрута	1
	Схема маршрута экскурсии:	
	-наличие схемы,	1
	- все объекты показа,	1
	- последовательность расположения объектов показа	1
	В расчет реальной себестоимости турпродукта включены:	
	-транспортные услуги	0,5
	-работа экскурсовода	0,5
	-посещение музеев	0,5
	Полнота и уровень презентации:	
	-выступление раскрывает основное содержание экскурсии,	1
	-информативность,	1
	-высокая культура речи,	1
	-эмоциональность речи,	1
	-логичность изложения,	0,5
	-четкие ответы на вопросы,	1
	-титульный лист имеет название тура и авторов,	0,5
	-схема маршрута	1
	-иллюстрации соответствуют рассказу	0,5
	-красочность иллюстраций,	0,5
	-заключительный файл содержит выражение благодарности за внимание,	0,5
	-рациональное использование отведенного на защиту времени	0,5
	Соблюдение выделенного времени (тайм менеджмента):	
	-задание выполнено в расчетное время	1
	-демонстрация электронной презентации соответствует выделенному времени	1

Паспорт задания вариативной части II уровня

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014 г.	<p>Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н)</p> <p>Зарегистрирован в Минюсте РФ 26</p>

		мая 2015 г. Регистрационный N 37395
2	4.3.1. Бронирование гостиничных услуг. 4.3.2. Прием, размещение и выписка гостей. 4.3.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Уровень квалификации: 5
3	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
4	ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	
Задание: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»		
	Задача: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону	Максимальный балл – 15 баллов
Критерии оценки:		
	Соблюдение временного интервала ответа на звонок.	1
	Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета	1
	Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора	1
	Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	1
	Отсутствие грубых фактических ошибок в материале характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)	3
	Отсутствие сленга и профессиональной лексики	1
	Грамотная речь, отсутствие междометий, слов - паразитов	1
	Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа	2
	Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	1
	Достижение цели коммуникации	3
	Задание: «Разработка плана выполнения требований VIP гостя»	Макси

		мальн ый балл – 20 баллов
	Задача: Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя	Макси мальн ый балл – 20 баллов
	Критерии оценки:	
	Учтены все требования райдера	7
	Предложенные действия по выполнению требований соответствующих функциональным обязанностям менеджеров подразделений	6
	Корректно учтена информация о комплектации гостиничного номера	2
	Предложенные действия по выполнению требований учитывают материальные ресурсы гостиницы	2
	Указаны поставщики закупаемых товаров	1
	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Задание «Тестирование»

Блок А. Инвариантная часть тестового задания

№ п/п	Задание (вопрос)	Ответ				
<p>Инструкция по выполнению заданий № 1-5: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения Вы получите последовательность букв. Например,</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">№ задания</th> <th style="width: 70%;">Вариант ответа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1-В,2-А,3-Б</td> </tr> </tbody> </table>			№ задания	Вариант ответа	1	1-В,2-А,3-Б
№ задания	Вариант ответа					
1	1-В,2-А,3-Б					
1	<p>1. Мотель</p> <p>2. Ротель</p> <p>3. Флотель</p> <p>4.Кемпинг</p>	<p>А) Большая гостиница на воде, плавающий отель. Комфортабельные номера, ассортимент услуг для активного отдыха на воде, питание.</p> <p>Б) Передвижная гостиница на колесах, представляющая собой вагон с одно-двухместными номерами, кухней, туалетом, душем.</p> <p>В) Одно-двухэтажные сооружения у магистралей, среднее качество сервиса, ограниченный набор услуг, автосервис.</p> <p>Г) Располагается за городом, туристам отводятся палатки или летние домики, оборудованные кухнями, без удобств. Самообслуживание.</p>	<p>1-В</p> <p>2-Б</p> <p>3-А</p> <p>4-Г</p>			
2	<p>Установите соответствие между функциями цены и её характеристиками:</p> <p>1.Распределительная</p> <p>2.Стимулирующая</p> <p>3.Функция ориентации</p> <p>4. Учетно-измерительная</p>	<p>А) Дает необходимую информацию как для покупателя, так и для продавца</p> <p>Б) Развивает производство одних товаров и сдерживает производство других</p> <p>В) ВВП и доход хозяйствующих субъектов перераспределяется между предприятиями НХК</p> <p>Г) Фиксирует и выявляет величину совокупных издержек производства и обращения и размер прибыли</p>	<p>1-В,</p> <p>2-Б</p> <p>3-А</p> <p>4-Г</p>			
3	<p>1. Сайт</p>	<p>А) Специализированный компьютер и/или специализированное оборудование для выполнения на нём сервисного программного обеспечения;</p> <p>Б) услуга по предоставлению ресурсов для размещения информации на сервере, постоянно находящемся в сети</p>	<p>1-Г</p> <p>2-В</p> <p>3-А</p>			

	2.Провайдер 3.Сервер 4.Хостинг	(обычно Интернет); В) организация, предоставляющая услуги доступа к сети Интернет и иные связанные с Интернетом услуги. Г) группа web-страниц, принадлежащим одной и той же фирме, организации или частному лицу и связанных между собой по содержанию	4-Б
4	Соотнесите чрезвычайные события природного характера с чрезвычайными ситуациями: 1) геофизическая; 2) геологическая; 3) метеорологическая; 4) гидрологическая	А) Бури, ураганы, смерчи (торнадо), шквалы, вертикальные вихри (потоки); Б) Землетрясения, извержения вулканов; В) Высокие уровни воды, половодье, дождевые паводки; Г) Оползни, сели, обвалы, осыпи, лавины	1- 2- 3 4-Г
5	1.Импринтер 2. Электронный ключ 3.Принтер 4. Кассовый аппарат	А) Устройство, предназначенное для фиксирования обмена денег на товар или услуги. Б). Устройство, предназначенное для печати информации из компьютера на твердый носитель. В) Механическое устройство, предназначенное для оформления скупа при совершении операции с платёжной картой. Г) Портативное устройство для отпираания двери с электронным замком, выполненное в виде магнитной карточки.	1-В 2-Г 3-Б 4-А
Инструкция по выполнению заданий № 6 - 20: Выберите одну букву, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.			
6	Депозитные ячейки служат для хранения А) корреспонденции Б) писем гостей	В) денег и документов Г) бланков службы портье	В
7	Минимальное оборудование номера содержит: А) шкаф, кровать, прикроватная тумбочка, прикроватный светильник, общее освещение, стул, стол, зеркало, корзина для мусора, схема эвакуации Б) шкаф, кровать, прикроватная тумбочка, прикроватный светильник, общее освещение, стул, стол, зеркало, телевизор, корзина для мусора, схема эвакуации В) шкаф, кровать, прикроватная тумбочка, прикроватный светильник, телевизор, радио, стул, стол, зеркало, корзина для мусора, схема эвакуации Г) шкаф, кровать, прикроватная тумбочка, прикроватный светильник, общее освещение, стул, стол, телевизор, корзина для мусора, схема эвакуации		А

13	<p>Для уничтожения грызунов – переносчиков возбудителей инфекционных болезней проводится</p> <p>А) дегазация;</p> <p>Б) дератизация;</p> <p>В) дезинфекция;</p> <p>Г) дезинсекция</p>	
14	<p>Расположите в правильной последовательности действия при выполнении искусственного дыхания «рот в рот»:</p> <p>А) положить на рот пострадавшего салфетку, платок, кусок ткани или марли;</p> <p>Б) запрокинуть голову пострадавшего, удерживая шею одной рукой;</p> <p>В) следить за движением грудной клетки пострадавшего;</p> <p>Г) обеспечить проходимость верхних дыхательных путей</p>	
15	<p>Ценовая стратегия «снятие сливок» подразумевает:</p> <p>А) продажу нового товара по повышенным ценам;</p> <p>Б) сезонную распродажу;</p> <p>В) установление высокой цены на этапе спада;</p> <p>Г) установление минимальной цены для завоевания рынка</p>	
<p>Инструкция по выполнению заданий № 16-20:</p> <p>в соответствующую строку бланка впишите краткий ответ на вопрос, окончание предложения или пропущенные слова.</p>		
16	Обстановка на определенной территории, которая может повлечь за собой человеческие жертвы и нарушение условий жизнедеятельности людей, – это ____	
17	Номер, оборудованный кухней и кухонными принадлежностями называется _____.	апартамент
18	В пятизвездочном отеле на каждого гостя выдается не менее ____ полотенце.	5
19	Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств – это ____	информационная система
20	Обязательные безвозмездные платежи физических и юридических лиц в государственные и местные бюджеты, это...	Налоги

Вариативная часть задания

для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Блок А

№	Задание (вопрос)	Ответ				
<p>Инструкция по выполнению заданий № 1-4: соотнесите содержание столбца 1 с 30ндии30аниием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения Вы получите последовательность букв. Например,</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">№ задания</th> <th style="text-align: center;">Вариант ответа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1-В,2-А,3-Б</td> </tr> </tbody> </table>			№ задания	Вариант ответа	1	1-В,2-А,3-Б
№ задания	Вариант ответа					
1	1-В,2-А,3-Б					
1	<p>1. Карта гостя</p> <p>2. Регистрационная карта</p> <p>3. Карта движения номерного фонда</p>	<p>А) Карточка, в которой содержится информация, собранная со всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт</p> <p>Б) Документ, в котором указывается весь номерной фонд и сведения о брони, заселении и выезде гостя.</p> <p>В) Документ на право входа в гостиницу, на получение ключа от номера и внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенные в гостинице.</p> <p>Г) Документ, содержащий информацию о госте, способе оплаты и выполняющий функции договора между гостиницей и гостем.</p>	<p>1-В</p> <p>2-Г</p> <p>3-Б</p>			
2	<p>1. Бытовые услуги</p> <p>2. Спортивно-оздоровительные услуги</p> <p>3. Культурно-массовые услуги</p>	<p>А). Предоставление услуг трансфера, проката и аренды автомобиля, подачи маршрутного такси</p> <p>Б) Предоставление услуг парикмахерской, стирки и глажки личного белья, ремонта одежды и обуви.</p> <p>В) Организация экскурсий, викторин, маскарадов, дискотеки, концертов.</p> <p>Г) Предоставление услуг бани, сауны, массажа, игры в бильярд, теннис.</p>	<p>1-Б,</p> <p>2-Г</p> <p>3-В</p>			
3	<p>1. Портъё</p> <p>2. Менеджер номерного фонда</p> <p>3. Консьерж -</p>	<p>А) Осуществляет персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории - заказ машины для гостей, билетов в театры, бронирование мест в ресторане, авиационных билетов.</p> <p>Б) Отвечая за дизайн номеров, придает им уют, добавляя предметы интерьера, меняет полотенца.</p> <p>В) Контролирует работу персонала, отвечает за сохранность имущества, качество услуг, безопасность. Вводит новые технологии и услуги.</p> <p>Г) Встречает, регистрирует, размещает, информирует гостей, ведет документацию отеля.</p>	<p>1-Г,</p> <p>2-В</p> <p>3-А</p>			
4	<p>1. Виза</p> <p>2. Миграционная карта (отметка)</p>	<p>А) Разрешение на проживание в отеле</p> <p>Б) Документ, имеющий функцию платежного средства и права на скидки на все гостиничные услуги</p> <p>В) Специальное разрешение на въезд-выезд туриста на территорию</p>	<p>1-В</p> <p>2-Г</p> <p>3-А</p>			

	3. Разрешение на поселение	государства Г) Отметка о регистрации пребывания туриста на территории РФ	
Инструкция по выполнению заданий №5 -15: Выберите одну букву, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.			
5	При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается: А) за сутки Б) почасовая	В) за половину суток Г) по договоренности	А
6	По прибытии в гостиницу клиент должен быть зарегистрирован в службе ГУВМ МВД, в течение: А) трех суток, включая праздники и выходные дни Б) 24-х часов В) 12-ти часов Г) срока проживания		Б
7	При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на: А) адрес регистрации Б) наличие визы и паспорта	В) сроки действия визы и паспорта Г) страну, из которой прибыл гость	В
8	Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора А) а ля карт Б) а парт В) табльдот Г) шведский стол		В
9	Вид питания в самолете зависит от А) возраста пассажира Б) времени пребывания в полете В) комплекции пассажира Г) класса обслуживания		Г
10	Что является финансовым документом для расчета за обслуживание туриста между отелем и /или другими организациями и туроператором? А) отчет сопровождающего Б) ваучер В) заявка на бронирование Г) подтверждение о бронировании		Б

11	<p>Реквизит документа – это:</p> <p>А) обязательный элемент, присущий определенному виду документа</p> <p>Б) площадь рабочего и служебного полей</p> <p>В) место в документе, где располагают определенные данные;</p> <p>Г) идентификатор электронной копии документа</p>	А
12	<p>Инклюзив-тур – это тур с:</p> <p>А) индивидуальной программой</p> <p>Б) жесткой программой</p> <p>В) вариантами обслуживания</p> <p>Г) программой, включающей эксклюзивные объекты показа</p>	Б
13	<p>При выезде в другую страну несовершеннолетний ребенок, без сопровождения взрослых, должен иметь:</p> <p>А) разрешение на выезд от матери и загранпаспорт</p> <p>Б) разрешение на выезд от отца и загранпаспорт или свидетельство о рождении</p> <p>В) разрешение на выезд от обоих родителей и загранпаспорт</p> <p>Г) разрешение на выезд от обоих родителей, загранпаспорт и договор с летной компанией о сопровождении ребенка</p>	Г
14	<p>Вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека называется</p> <p>А) туристская анимация;</p> <p>Б) ресторанный анимация;</p> <p>В) гостиничная анимация;</p> <p>Г) рекреационная анимация</p>	Г
15	<p>Банковская карта, позволяющая снимать средства со счета предприятия - это</p> <p>А) золотая карта</p> <p>Б) серебряная карта</p> <p>В) платиновая карта</p> <p>Г)дебетовая карта</p>	Б
<p>Блок Б. Инструкция по выполнению заданий № 16 – 20: в соответствующую строку бланка впишите краткий ответ на вопрос, окончание предложения или пропущенные слова.</p>		
21	<p>Плата не взимается за ребенка без предоставления отдельного места, если ему не исполнилось _____</p>	6 лет
22	<p>Прием посетителей постояльцами гостиницы разрешен до _____</p>	23 часов

23	По прибытии в гостиницу клиент должен быть зарегистрирован в службе ГУВМ МВД, в течение _____	1 суток
24	При размещении гостя с 00.00 до установленного расчетного часа, то есть до 12.00.ю оплата взимается в размере _____	50% за сутки
25	Для оплаты какого платежного средства используется электронный терминал?	Кредитная карта

Вариативная часть задания для 43.02.10 Туризм

Блок А

№	Задание (вопрос)						
<p>Инструкция по выполнению заданий № 1-5: соотнесите содержание столбца 1с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения Вы получите последовательность букв. Например,</p>							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№ задания</th> <th>Вариант ответа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1-В,2-А,3-Б</td> </tr> </tbody> </table>	№ задания	Вариант ответа	1	1-В,2-А,3-Б	
№ задания	Вариант ответа						
1	1-В,2-А,3-Б						
1	1.Анимация в движении 2.Анимация через переживание 3.Анимация через общение 4.Анимация через успокоение	А) удовлетворяет потребность в общении с новыми, интересными людьми, в открытии внутреннего мира людей. Б) удовлетворяет потребность современного человека в движении, сочетающимся с удовольствием и приятными переживаниями; В) удовлетворяет потребность в ощущении нового неизведанного при общении, открытиях Г) удовлетворяет потребность людей в психической разгрузке от повседневной усталости через успокоение, контакт с природой	1-Б 2-В 3-А 4-Г				
2	1.Паспорт общегражданский 2.Паспорт дипломатический 3. Паспорт моряка 4.Служебный паспорт	А) Цвет синий. Выдается должностным лицам административно-технических служб, государственным чиновникам. Б) Цвет красный. Выдается гражданам РФ по письменному заявлению без ограничения возраста В) Цвет бордовый. Выдается Министерством транспорта РФ гражданам, работающим в сфере рыболовства и торговли. Г) Цвет зеленый. Выдается сотрудникам Министерств иностранных дел, членам Правительства РФ.					
3	1.Прайс-лист 2. Памятка туристу 3.Паспорт маршрута 4.Информационный лист	А) Достоверная информация о программе пребывания и маршруте, средствах размещения, питания, экскурсиях. Б) Перечень и подробное описание всех остановок в путешествии В) Перечень туров и цен, обязательных и дополнительных услуг в туре. Г) Информация об обычаях, традициях местного населения, факторах риска, опасностях, работе магазинов.					

4	1. Предполетный контроль 2. Пограничный контроль 3. Санитарный контроль 4. Таможенный контроль	А) Контроль вещей, провозимых через границу, взимание таможенной пошлины Б) Проверка документов В) Осмотр личной клади и багажа в целях предотвращения терактов Г) Контроль за соблюдением санитарных норм и эпидемиологической обстановки	
5	1. Принцип гостеприимства 2. Принцип информативности 3. Принцип освобождения 4. Принцип сервиса	А) Удовлетворение всех потребностей клиента, избавление его от всех бытовых и организационных забот. Б) Учет возрастных, социальных, интеллектуальных особенностей каждой группы и каждого туриста при оказании услуг. В) Профессиональное требование, состоящее из достоинства, уважения и любезности персонала. Это искусство мелочей. Г) Забота об облегчении ориентации туристов в получении услуг, развлечений, отдыха. Создание буклетов, путеводителей	
Инструкция по выполнению заданий № 6 -15: Выберите одну букву, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.			
6	Полис автогражданской ответственности – это: А) защита от ответственности гражданина за рубежом Б) защита от ответственности при дорожной аварии В) защита правовой ответственность гражданина за рубежом Г) юридическая защита		
7	При заезде клиента в гостиницу в период с 2-00 до 12-00 часов оплата за проживание взимается: А) за сутки Б) за половину суток В) почасовая Г) не взимается		
8	Характеристикой эффективности труда является: А) производительность труда Б) уровень механизации труда В) конкуренция на рынке Г) ценовая политика государства		
9	Как обозначается двухместный номер с видом на окрестности на базе питания «полный пансион» в каталоге туроператора? А) DBL, FB, SSV;		

	<p>Б) DBL, SV, HB</p> <p>В) SNGL, BB, SCV;</p> <p>Г) DBL, FB, LV;</p>	
10	<p>Рецептивные туроператоры – это ...</p> <p>А) туроператоры специального интереса;</p> <p>Б) туроператоры массового рынка;</p> <p>В) туроператоры на приеме;</p> <p>Г) туроператоры определенной клиентуры.</p>	
11	<p>Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:</p> <p>А) размещение в номере;</p> <p>Б) бронирование категории номера;</p> <p>В) регистрация гостя по прибытии;</p> <p>Г) оплата за номер и дополнительные услуги;</p> <p>Д) выписка гостя.</p>	
12	<p>Реквизит документа – это:</p> <p>А) обязательный элемент, присущий определенному виду документа</p> <p>Б) площадь рабочего и служебного полей</p> <p>В) место в документе, где располагают определенные данные;</p> <p>Г) идентификатор электронной копии документа</p>	
13	<p>Инклюзив-тур – это тур с:</p> <p>А) индивидуальной программой</p> <p>Б) жесткой программой</p> <p>В) вариантами обслуживания</p> <p>Г) программой, включающей эксклюзивные объекты показа</p>	
14	<p>При выезде за рубеж без сопровождения родителей на самолете несовершеннолетнего ребенка должен сопровождать:</p> <p>А) представитель турагентства</p> <p>Б) представитель посольства</p> <p>В) представитель авиакомпании</p> <p>Г) представитель органа опеки</p>	
15	<p>Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:</p> <p>А) наличными в иностранной валюте;</p>	

	Б) кредитными картами; В) договором от туристической фирмы; Г) чековой книжкой	
Блок Б. Инструкция по выполнению заданий № 16 – 20: в соответствующую строку бланка впишите краткий ответ на вопрос, окончание предложения или пропущенные слова.		
16	Документ, подтверждающий оплату предусмотренных программой услуг называется _____	
17	Маршрут с посещением только конечного пункта назначения называется _____.	
18	Метод питания, при котором все клиенты обслуживаются в одно и то же время и по одному меню.	
19	Совокупность вещественных (предметы потребления) и невещественных (услуги) потребительских стоимостей, необходимых для полного удовлетворения потребностей туристов, возникших во время их путешествия - это _____.	
20	Материальные предметы потребления или иная товарная продукция, прямо или опосредованно необходимые туристу или экскурсанту в процессе потребления туруслуг в целях туризма – это _____.	

Практические задания I уровня

«Перевод профессионального текста»

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику с иностранного языка на русский и ответов на вопросы по содержанию текста. Перевод оформляется в письменном виде

ПРИМЕР для специальности 43.02.10 Туризм

(английский язык)

Semi private Pompeii day tours from Rome.

Enjoy a semi-private Rome Day Tours to Pompeii & the Amalfi Coast .

On the way to the Amalfi coast, stop at some scenic view points before reaching Amalfi, a town that enjoyed a prestigious past when it was once a major naval power. .Here you can sample the local Limoncello drink in one of the many cafes' or visit the "Paradise Cloister" built in Arabian style .

Our Rome day tours continue to Positano via the famous Amalfi coast road - we make several photos stops en route to give you the possibility to capture the truly enchanting beauty of this part of Italy.

In Positano, enjoy free time for lunch and to walk around this village with its white and pastel-coloured houses .

Our next destination includes the famous archaeological site of Pompeii, where you will enjoy a two-hour tour conducted by our local English speaking expert guide.

Highlights and what's included

- Pick up and Drop off at Your centrally located hotel
- Small group of maximum 7 people for a maximum of 3 minivans travelling together
- A/C Mercedes vehicle or similar
- English speaking driver-guide
- Scenic photo stops along the Amalfi coast
- 2 hrs tour of Pompei with our local guide, archeologist and art historian
- Plenty of free time in Positano and Amalfi
- Scenic drive in Amalfi coast and plenty of photo stops

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. Is it an officially-organized tour to Italy?
2. Where can you try a special Italian beverage?
3. Is a photographer provided?
4. Which part of the route was considered to be of great navy power?
5. The tourists don't have any spare time for enjoying the beauty of Italy, do they?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

**ПРИМЕР для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
(английский язык)**

Hotel Savoy, Florence

Luxury in the heart of Florence

Located on the historic Piazza della Repubblica, with Uffizi gallery and the Ponte Vecchio a short walk away, Hotel Savoy is the perfect place to absorb the Florentine atmosphere.

With its elegant, modern meeting rooms and a business centre, Hotel Savoy is the perfect setting for hosting special events. For something even more exclusive, the hotel can arrange tailor made events in grand palazzo nearby, or incentive packages including wine-tasting tours, cooking classes and visits to gardens and villas in the surrounding countryside.

For relaxation within the hotel, dine at the popular L'Incontro Bar and Restaurant which spills onto the Piazza in the summer. You can also enjoy panoramic views of Florence while you exercise in our top-floor fitness centre.

Conferences & Banquets

- 2 meeting rooms for 10 to 60 people
- Off-site conference rooms in private palazzo can be arranged. Most are located within walking distance from the hotel and one is situated in the Florentine hills nearby
- Equipped with the latest audio-visual technology

Other facilities

Accommodation: 102 bedrooms

Dining & Drinking

L'Incontro Bar and Restaurant

Fitness centre

Concierge service

Transfer from Pisa Airport

Room description

Single from €375

Rooms are furnished with queen size beds. Large marble bathrooms are decorated with mosaics.

Executive from €440

Bedrooms designed in classic contemporary style offer twin beds or king/queen size beds. These rooms are equipped with interactive satellite TV, broadband internet access and complimentary WiFi. The bathrooms feature European soaking tub with shower.

Задание 1. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

1. How far is the hotel from the city sights?
2. Why is this hotel perfect for hosting conferences and other events?
3. What is located on the top floor of the hotel?
4. Which facility in the rooms is free of charge?
5. Why is dining at L'Incontro Bar and Restaurant so enjoyable?

Задание 2. Переведите текст с английского языка на русский.

«Задание по организации работы коллектива»

Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Инструкция:

- Внимательно прочитайте описание туристского/гостиничного предприятия.
- Предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.
- Предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия.
- График сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса (КЗоТ) РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов.
- График сменности должен быть внесен в таблицу приведенную ниже.

* Прим. *Возможен найм отдельных сотрудников на условиях неполной загрузки (неполный рабочий день, неполная рабочая неделя, почасовая оплата)*

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Турфирма находится в Самаре, в центральной части города. Имеет один офис, площадью 120 кв.м.</p> <p>Туристское предприятие представляет собой туроператорскую компанию, специализирующуюся на организации автобусных туров по России. В лизинге у фирмы пять современных автобусов. Также сотрудничество с автобусными предприятиями города. Общий объем реализации – до 25 программ в неделю в высокий сезон, до 5 – в низкий сезон.</p> <p>Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентства.</p> <p>Программы реализуемых туров:</p> <p><u>Автобусный тур на Средневековый Болгар, 1 день</u></p> <p><u>Автобусный тур Удивительная Казань, 2 дней</u></p> <p><u>Автобусный тур в Усолье 1 день</u></p> <p><u>Автобусный тур на Голубое озеро 1 день</u></p> <p><u>Большое золотое кольцо России 7дней</u></p> <p><u>Майские праздники в Москве, 4 дня</u></p>	<p>Гостиничное предприятие представляем собой категорию гостиницу (ориентировочно 3*), номерной, фонд которой составляет 30 номеров:</p> <p>5 двухкомнатных номеров категории LUX</p> <p>15 стандартных DBL</p> <p>10 стандартных SINGL</p> <p>Есть ресторан, который работает в режиме с 7.30 до 10.00 – завтраки «buffet» для проживающих гостей;</p> <p>с 12.00 до 23.00 – заказы по меню, как для проживающих гостей, так и для гостей «с улицы».</p> <p>Есть возможность организовывать банкеты в общем зале (зал на 30 посадочных мест).</p> <p>Охраняемая автостоянка на 15 авто мест. Автомобиль с водителем для трансферов.</p> <p>Открытая площадка для барбекю.</p> <p>Средняя годовая загрузка гостиницы – 70%</p> <p>Банкеты – от 1 до 3 в неделю.</p>

ЗАДАЧА 2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.

Организационная структура должна быть выполнена в письменном виде.

Проект графика сменности персонала гостиничного предприятия

№ п/п	Наименование должностной позиции	Кол-во должностных позиций	График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели															
			понедельник		вторник		среда		четверг		пятница		суббота		воскресенье			

* в целом на условиях ненормированного рабочего дня

** рабочее время определяется по индивидуальному графику, согласованному с графиком поездок и банкетов

*** на условиях почасовой оплаты неполный рабочий день

**** график сменный

Проект графика сменности персонала туристского предприятия

№ №	Наименование должностной позиции	Кол-во должностных позиций	График смен (границы рабочего дня) и количество рабочих часов по дням недели														
			понедельник		вторник		среда		четверг		пятница		суббота		воскресенье		
1																	
2																	
3																	

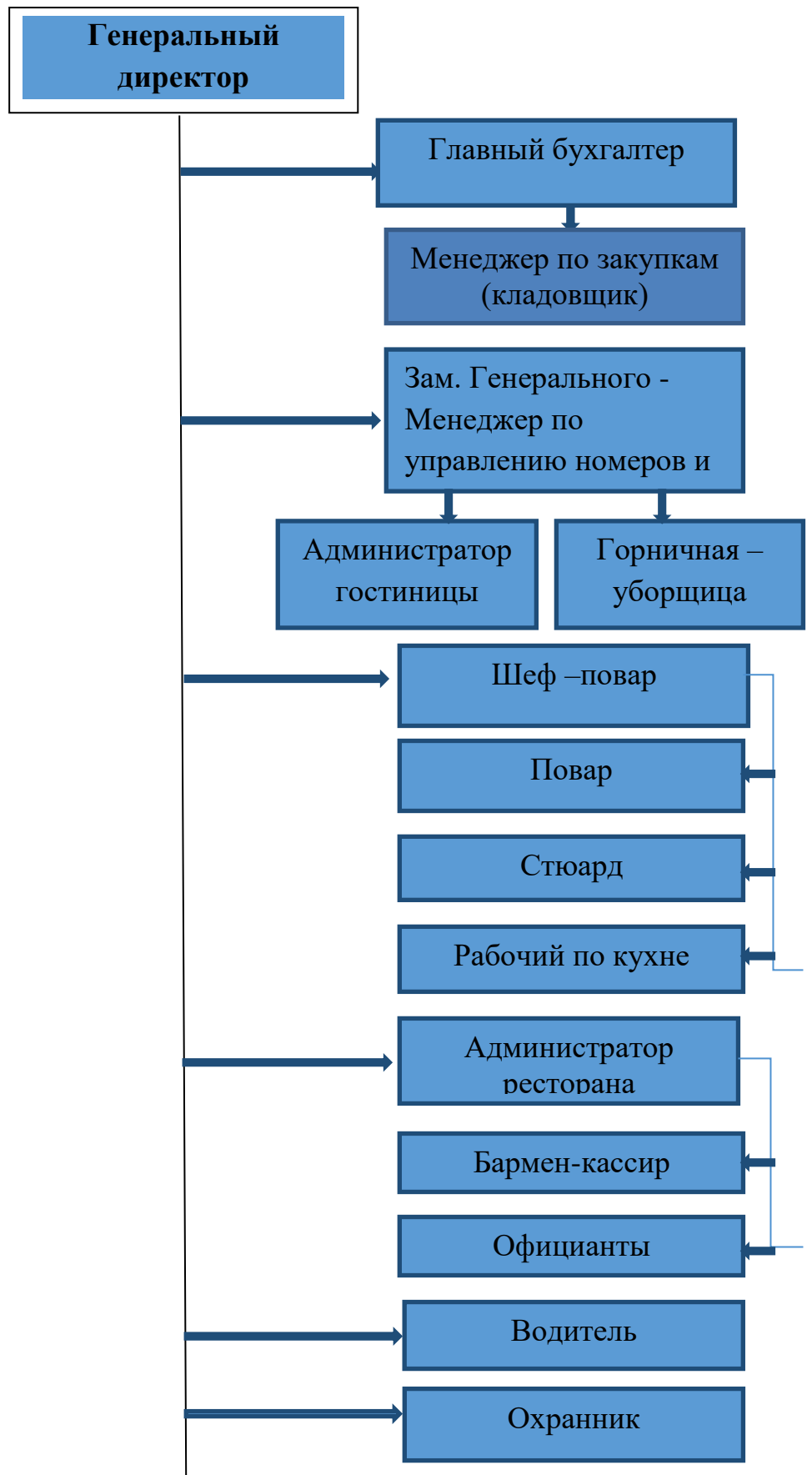
* в целом на условиях ненормированного рабочего дня

** рабочее время определяется по индивидуальному графику, согласованному с графиком поездок

*** на условиях почасовой оплаты неполный рабочий день

ЗАДАЧА 2. Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.

Пример оформления организационной структуры гостиничного предприятия



Практическое задание II уровня (инвариантная часть)
«Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»

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

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником. Оформите ответ в письменном виде

Пример конфликтной ситуации

Ранним утром гость в пижаме, 52 лет, профессор, громко высказывает свое мнение об овсянке, которая, по его мнению, была «ниже всякой критики» и вообще не понятно, как ее приготовили.

Г: Ваша овсянка ужасна! Кто ее готовил?

А: Повар.

Г: Позовите его.

А: Он ушел со смены и у нас не принято вызывать поваров на ресепшен.

Г: Вы сами эту кашу пробовали?

А: Нет, но он готовил по рецепту и не один раз, еще никто не жаловался!

Г: Это не возможно есть!

А: Позвольте предложить...

Г (перебивая администратора): Че позвольте? Че тебе позволить? Ты это ела?

А: Нет, но другим гостям понравилось и они сказали «Спасибо».

Г: Мне без разницы на других гостей, она должна нравиться мне!

(Около стойки регистрации начинают скапливаться гости, ожидающие своей очереди и заинтересованно наблюдающие за развитием конфликта)

А: Не нравится - не ешьте. У нас широкий ассортимент блюд на завтрак.

Г: Наверное, у вас все приготовлено также не качественно.

А: В нашем отеле всегда качественная продукция и гостям всем нравится. Только Вы жалуетесь.

Г: Хорошо, что я сегодня выезжаю отсюда.

А: Хорошо. До свиданья.

Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия. Оформите ответ в письменном виде

— В планах предложенных мероприятиях должны быть указаны следующие пункты.

1. Понятие и виды конфликтов
2. Структура конфликта
3. Причины конфликтов в сфере гостиничного/туристского бизнеса
4. Значение (ценность) жалоб потребителей для предприятий гостиничной/туристской сферы
5. Типы «трудных» гостей/клиентов и особенности поведения персонала в зависимости от типа гостя/клиента
6. Общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации
7. Алгоритм работы с конфликтной ситуацией

— Форма подачи материала выбирается конкурсантами самостоятельно (тренинг, лекция и т.д.).

Практическое задание II уровня (вариативная часть) 43.02.10 Туризм

Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование предложенного турпродукта по Самаре.

Пример задания

В турфирму «Вояж» звонит турист из Казани с просьбой подобрать для него и его ребенка тур в Самару в период с 05.06. — 10.06.18.

Пожелания туристов:

- бюджет до 50 тыс. рублей на двоих
- трансфер вокзал - отель - вокзал
- гостиница 3 звезды в историческом центре города (санузел в номере)
- в тур включены основные достопримечательности города

- питание

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта.

Для удобства расчета итоговой стоимости тура можно воспользоваться шаблоном заявки на бронирование тура, представленной ниже.

Шаблон заявки на бронирование тура

Информация о туристах

№	Фамилия, Имя (русская и латинская транскрипция)	Контактная информация
1		
2		
3		

Маршрут

Страна	Город	Отель	Тип номера	Даты заезда	Дата выезда	Кол-во ночей	Питание

Бронирование авиабилетов

Маршрут	Даты вылета	Время вылета

Дополнительные услуги

Общая стоимость тура: _____

Задание 2: «Разработать экскурсионный маршрут»

Составить познавательный экскурсионный маршрут для группы студентов из 10 человек по городу Самаре. Студенты в городе проездом (7 часов), они хотят увидеть главные «визитные карточки» Самары, а также узнать о городе что-нибудь необычное, какие-нибудь загадочные истории и нераскрытые тайны, ведь Самара – это старинный купеческий город.

Определить объекты показа по теме, составить схему маршрута, выполнить расчет стоимости на группу и одного человека, приготовить презентацию турпродукта.

Оценивается качество разработки экскурсионной программы, ее новизна, соответствие объектов показа предложенной теме, последовательность маршрута, уровень навыков расчёта реальной себестоимости турпродукта, полнота и уровень презентации, соблюдение выделенного времени (тайм менеджмента).

Практическое задание II уровня (вариативная часть)
43.02.11 Гостиничный сервис

Задание 1: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»

Инструкция: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг в Holiday Inn (Самара) по телефону. Заполните служебную форму.

Пример задания

В отдел бронирования отеля Holiday Inn (Самара) звонит турист с просьбой забронировать номер на период с 01.06.18 — 05.06.18.

Пожелание туриста:

- Завтрак включен в стоимость проживания
- Организация трансфер аэропорт — отель — аэропорт
- Ранний заезд

Форма бронирования

ФИО гостей	
Контактная информация	
Категория номера	
Дата и время заезда	
Дата и время выезда	
Завтрак	
Трансфер	
Дополнительная условия	
Форма оплаты	
Стоимость	
Номер брони	

Задание 2: «Разработка плана выполнения требований VIP гостя»

Инструкция:

Прочитайте внимательно задание, и выполняя должностные обязанности менеджера службы приема и размещения гостиницы, заполните план организации выполнения требований VIP гостя. Сделайте гиперссылками на страницы источники.

Пример задания

В отель Holiday Inn (Самара) обратилась компания-организатор концертов с целью забронировать проживание Жанны Агузаровой на дату ее выступления в Самаре. Организатор представил бытовой райдер певицы, в котором представлены требования к средству размещения. Ознакомьтесь с фрагментом бытового райдера и напротив каждого пункта укажите, каким образом будет удовлетворено требование (какие действия будет выполнять та или иная служба гостиничного предприятия). При необходимости закупки следует указать наименование приобретаемого товара в таблице. В случае наличия предметов в гостиничном номере следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Ниже приведен райдер артиста и описание номера высшей категории.

Оборудование номера:

- DVD-проигрыватель
- Телевизор с плазменным или ЖК-экраном
- Спутниковое телевидение
- Новостная кабельная сеть
- Будильник
- Станция для MP3-проигрывателя
- Кофемашинка Шу для приготовления эспрессо
- Ежедневно обновляемый ассортимент питьевой воды в бутылках
- Док-станция для iPod
- Мини-бар
- Пуховые одеяла и подушки
- Гипоаллергенное постельное белье (по запросу)
- Теплые махровые банные халаты и тапочки
- Фен
- Увеличительное зеркало для макияжа/бритья с подсветкой
- Продукция Hermes в главных люксах.

План организации выполнения требований VIP гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный

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
		Тестирование	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 участника	Наименование субъекта Российской Федерации и образовательной организации	Оценка результатов выполнения профессионального комплексного задания в баллах		Итоговая оценка выполнения профессиональног о комплексного задания	Занятое место (номинаци я)
				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