



**Региональный этап Всероссийской олимпиады  
профессионального мастерства обучающихся  
по специальностям среднего профессионального образования**

СОГЛАСОВАНО

директор КГБУ ДПО  
«Центр развития профессионального  
образования»

 Л.В. Иванова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

директор Красноярского колледжа  
сферы услуг и предпринимательства

  
В.В. Батурин  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.



Фонд оценочных средств  
Регионального этапа всероссийской олимпиады профессионального  
мастерства обучающихся  
по укрупненной группе специальностей СПО  
43.00.00 Сервис и туризм

Красноярск, 2020

# **Спецификация ФОС регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по УГС 43.00.00 Сервис и туризм**

## **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:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

приказ 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» (в ред. приказа Минобрнауки России от 15 декабря 2014 г. № 1580);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечня специальностей среднего профессионального образования» (в ред. Приказов Минобрнауки России от 14.05.2014 N 518, от 18.11.2015 N 1350, от 25.11.2016 N 1477);

регламент организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного директором Департамента государственной политики в сфере

профессионального образования и опережающей подготовки кадров Министерства просвещения Российской Федерации И.А. Черноскутовой 06.02.2019 № 05-99;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 474 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм;

приказ 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;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта 33.007 «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 01.09.2014 г. № 33924 «Об утверждении профессионального стандарта 04.005 «Экскурсовод (год)»;

Регламент 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.

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

3.2. Содержание и уровень сложности предлагаемых участникам заданий соответствуют федеральным государственным образовательным стандартам СПО, учитывают основные положения соответствующих профессиональных стандартов, требования работодателей к специалистам среднего звена.

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 16 вопросов по четырем тематическим направлениям, из них 4 – закрытой формы с выбором ответа, 4 – открытой формы с кратким ответом, 4 - на установление соответствия, 4 - на установление правильной последовательности.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 24 вопроса не менее чем по трем тематическим направлениям. Тематика, количество и формат вопросов по темам вариативной части тестового задания формируются на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС 43.00.00 Сервис и туризм, по которой проводится Олимпиада.

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

Таблица 1

Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

| № п/п | Наименование темы вопросов   | Количество вопросов | Формат вопросов |                |                        |                                |            |
|-------|--|---------------------|-----------------|----------------|------------------------|--------------------------------|------------|
|       |  |                     | Выбор ответа    | Открытая форма | Вопрос на соответствие | Вопрос на установление послед. | Макс. балл |
|       | <i>Инвариантная часть тестового задания</i>  |                     |                 |                |                        |                                |            |
| 1     | Информационные технологии в профессиональной деятельности                            | 4                   | 1               | 1              | 1                      | 1                              | 1          |
| 2     | Системы качества, стандартизации и сертификации                                      | 4                   | 1               | 1              | 1                      | 1                              | 1          |
| 3     | Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды          | 4                   | 1               | 1              | 1                      | 1                              | 1          |
| 4     | Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности                       | 4                   | 1               | 1              | 1                      | 1                              | 1          |
|       | <b>ИТОГО:</b>  | <b>16</b>           | <b>4</b>        | <b>4</b>       | <b>4</b>               | <b>4</b>                       | <b>4</b>   |
|       | <i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i> |                     |                 |                |                        |                                |            |
| 1     | Маркетинг  | 4                   | 1               | 1              | 1                      | 1                              | 1          |
| 2     | Менеджмент   | 10                  | 2               | 6              | 2                      | -                              | 2          |
| 3     | Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства                           | 10                  | -               | 2              | 6                      | 2                              | 3          |

|               |           |          |           |           |          |           |
|---------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| <b>ИТОГО:</b> | <b>24</b> | <b>3</b> | <b>9</b>  | <b>9</b>  | <b>3</b> | <b>6</b>  |
| <b>ИТОГО:</b> | <b>40</b> | <b>7</b> | <b>13</b> | <b>13</b> | <b>7</b> | <b>10</b> |

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 I уровня включают два вида заданий: задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» и «Задание по организации работы коллектива».

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

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

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

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

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

перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику (возможен вариант аудирования);

ответы на вопросы по тексту (аудирование, выполнение действия).

Объем текста на иностранном языке составляет не менее 1500 знаков.

Задание по переводу иностранного текста разработано на языках, которые изучают участники Олимпиады.

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. Задание по организации работы коллектива позволяет оценить уровень сформированности умений:

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.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи:

Задача № 1. Разработайте организационную структуру управления туристским/гостиничным предприятием, воспользовавшись характеристикой организации.

Задача № 2. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии, заполнив бланк ответа:

– сформулируйте проблему согласно описанной ситуации;

– укажите причину возникновения выявленной проблемы;

– укажите какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании;

– назовите все возможные причины, которые способствовали ситуации, сложившейся в туристском/гостиничном предприятии;

– предложите варианты решения обозначенной проблемы.

Ответы аргументируйте.

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

3.8. 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.

Количество заданий II уровня, составляющих общую или вариативную часть, одинаковое для специальностей или УГС 43.00.00 Сервис и туризм профильного направления Олимпиады.

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

3.10. 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 43.00.00 Сервис и туризм.

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

Задача 1. Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить допущенные ошибки.

Задача 2. Составить письмо-ответ на заявление клиента, предложив способы решения проблемы.

Количество оцениваемых задач, составляющих то или иное практическое задание, одинаковое для всех специальностей СПО, входящих в УГС 43.00.00 Сервис и туризм, по которой проводится Олимпиада.

3.11. Вариативная часть задания II уровня формируется в соответствии с общими компетенциями и со специфическими для каждой специальности, входящей в УГС 43.00.00 Сервис и туризм, 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 43.00.00 Сервис и туризм.

Вариативная часть задания II уровня представляет собой практическое задание, которые содержит 2 задачи:

Туризм:

Задача 1. Интерактивная задача «Консультация туриста».

Задача 2. Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов.

Гостиничный сервис:

Задача 1. Интерактивная задача «Помощь гостю»

Задача 2. Разработать план организации выполнения требований гостей

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

#### **4. Система оценивания выполнения заданий**

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

соответствия содержания конкурсных заданий ФГОС СПО по специальностям, входящим в укрупненную группу специальностей, учёта требований профессиональных стандартов и работодателей;

достоверности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна базироваться на общих и профессиональных компетенциях участников Олимпиады, реально продемонстрированных в моделируемых профессиональных ситуациях в ходе выполнения профессионального комплексного задания;

адекватности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных (в рамках различных этапов Олимпиады) оценках компетенций участников Олимпиады;

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

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений членов жюри.

4.2. При выполнении процедур оценки конкурсных заданий используются следующие основные методы:



метод экспертной оценки;  
 метод расчета первичных баллов;  
 метод расчета сводных баллов;  
 метод агрегирования результатов участников Олимпиады;  
 метод ранжирования результатов участников Олимпиады.

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

4.2. 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.

4.4. 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 (инвариантная часть задания – 35 баллов, вариативная часть задания – 35 баллов).

4.5. Оценка за выполненное 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 вопросов | Количество баллов      |                        |                        |                                | Макс. балл |
|-------|---|-----------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------------|------------|
|       |   |                 | Вопрос на выбор ответа | Открытая форма вопроса | Вопрос на соответствие | Вопрос на установление послед. |            |
|       | <i>Инвариантная часть тестового задания</i> |                 |                        |                        |                        |                                |            |

|  |   |           |            |            |            |            |           |
|--|---|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| 1  | Информационные технологии в профессиональной деятельности                   | 4         | 0,1        | 0,2        | 0,3        | 0,4        | 1         |
| 2  | Системы качества, стандартизации и сертификации                             | 4         | 0,1        | 0,2        | 0,3        | 0,4        | 1         |
| 3  | Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды | 4         | 0,1        | 0,2        | 0,3        | 0,4        | 1         |
| 4  | Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности              | 4         | 0,1        | 0,2        | 0,3        | 0,4        | 1         |
|  | <b>ИТОГО:</b>   | <b>16</b> | <b>0,4</b> | <b>0,8</b> | <b>1,2</b> | <b>1,6</b> | <b>4</b>  |
| <i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i> |   |           |            |            |            |            |           |
| 1  | Маркетинг   | 4         | 0,1        | 0,2        | 0,3        | 0,4        | 1         |
| 2  | Менеджмент  | 10        | 0,2        | 1,2        | 0,6        | -          | 2         |
| 3  | Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства                  | 10        | -          | 0,4        | 1,8        | 0,8        | 3         |
|  | <b>ИТОГО:</b>   | <b>24</b> | <b>0,3</b> | <b>1,8</b> | <b>2,7</b> | <b>1,2</b> | <b>6</b>  |
|  | <b>ИТОГО:</b>   | <b>40</b> | <b>0,7</b> | <b>2,6</b> | <b>3,9</b> | <b>2,8</b> | <b>10</b> |

4.6. Оценивание выполнения практических конкурсных заданий I 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, начисление (снятие) которых производится за нарушение условий выполнения задания (в том числе за нарушение правил выполнения работ).

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

4.7. Максимальное количество баллов за практическое конкурсное задание I уровня «Перевод профессионального текста (сообщения)» составляет 10 баллов.

4.8. Оценивание конкурсного задания «Перевод профессионального текста (сообщения)» осуществляется следующим образом:

1 задача – письменный перевод текста (сообщения) – 5 баллов;

2 задача – ответы на вопросы, выполнение действия, инструкция на выполнение которого задана в тексте, выполнение задания на аудирование, иное – 5 баллов;

Таблица 3

Критерии оценки 1 задачи  
конкурсного задания «Перевод профессионального текста (сообщения)» –  
письменного перевода текста

| <b>№</b> | <b>Критерии оценки</b>   | <b>Количество баллов</b> |
|----------|--------------------------|--------------------------|
| 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).

При выполнении 2 задачи в содержание критериев могут быть внесены дополнения (изменения) касающиеся конкретной УГС 43.00.00 Сервис и туризм, которые не влияют на удельный вес каждого критерия.

Таблица 4

Критерии оценки 2 задачи  
конкурсного задания «Перевод профессионального текста (сообщения)» –  
ответы на вопросы по тексту

| №  | Критерии оценки                  | Количество баллов |
|----|----------------------------------|-------------------|
| 1. | Глубина понимания текста         | 0-4               |
| 2. | Независимость выполнения задания | 0-1               |

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

4 балла – участник полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении незнакомых слов по контексту;

3 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 80% незнакомых слов по контексту;

2 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 50% незнакомых слов по контексту;

1 балл – участник не полностью понимает основное содержание текста, с трудом выделяет отдельные факты из текста, догадывается о значении менее 50% незнакомых слов по контексту

0 баллов – участник не может выполнить поставленную задачу.

По критерию «Независимость выполнения задания» ставится:

1 балл – участник умеет использовать информацию для решения поставленной задачи самостоятельно без посторонней помощи;

0 баллов – полученную информацию для решения поставленной задачи участник может использовать только при посторонней помощи.

4.9. Максимальное количество баллов за выполнение задания «Задание по организации работы коллектива» – 10 баллов.

Оценивание выполнения задания I уровня «Задание по организации работы коллектива» осуществляется по критериям оценки выполнения профессионального задания.

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 1. | <p>Задача</p> <p>Задача № 1. Разработайте организационную структуру управления туристским/гостиничным предприятием, воспользовавшись характеристикой организации.</p> <p>Задача № 2. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии, заполнив бланк ответа. Ответы аргументировать.</p> | <p>Критерии оценки</p> <p>Правильный выбор вида организационной структуры предприятия</p> <p>Правильное название служб</p> <p>Правильное название должностей в службах</p> <p>Правильно представлено в организационной структуре соподчинение должностных лиц</p> <p>Правильное отображение в рисунке связей служб</p> <p>Правильно определена численность персонала на предприятии</p> <p>Оформление задания в программе MS Office Word с применением норм форматирования документа</p> <p>Наличие заголовка документа</p> <p>Документ оформлен в едином стиле</p> <p>Отсутствуют грамматические ошибки</p> <p>Критерии оценки</p> <p>Выявлена и правильно сформулирована проблема, согласно представленной ситуации</p> <p>Выявлена и правильно обозначена причина возникновения проблемы</p> <p>Правильно указана информация, которую необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании</p> <p>Правильно указаны возможные методы управления, формы мотивации</p> <p>Предложены и аргументированы варианты решения выявленной проблемы</p> <p>Оформление задания в</p> | <p>Максимальный балл – 5 баллов</p> <p>1,0</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,6</p> <p>1,2</p> <p>0,2</p> <p>0,1</p> <p>0,2</p> <p>0,2</p> <p>Максимальный балл – 5 баллов</p> <p>0,7</p> <p>0,7</p> <p>0,7</p> <p>0,7</p> <p>1,7</p> <p>0,3</p> |
|----|--|---|---|

|  |  |  |     |
|--|--|--|-----|
|  |  | программе MS Office Word с применением норм форматирования документа |     |
|  |  | Отсутствуют грамматические ошибки                                    | 0,2 |

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

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом;

скорость выполнения задания (в случае необходимости применения),

б) штрафные целевые индикаторы:

нарушение условий выполнения задания;

негрубые нарушения технологии выполнения работ;

негрубые нарушения санитарных норм.

Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию.

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

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

4.12. 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.

4.13. Максимальное количество баллов за выполнение вариативной 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.

## **5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий**

Рекомендуемое максимальное время, отводимое на выполнения заданий в день – 8 часов (академических).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения I уровня:

тестовое задание – 1 час (астрономический);

перевод профессионального текста, сообщения – 1 час (академический);

решение задачи по организации работы коллектива – 1 час (академический).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения отдельных заданий II уровня:

| II уровень  |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <i>Инвариантная часть</i>   |                                     |
| Задача 1. Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом. | 20 минут                            |
| Задача 2. Составить письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.                              | 40 минут                            |
| <i>Вариативная часть<br/>(специальность 43.02.10 «Туризм»)</i>  |                                     |
| Задача 1 Консультация туриста   | 7 минут (из расчета на 1 участника) |
| Задача 2 Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов.  | 1 час (академический)               |
| <i>Вариативная часть<br/>(специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»)</i>  |                                     |
| Задача 1 Помощь гостю   | 7 минут (из расчета на 1 участника) |
| Задача 2 Разработка плана выполнения требований гостей.   | 1 час (академический)               |

### **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 задания «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 задания по организации работы коллектива необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть.  
Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.4. Выполнение конкурсных заданий II уровня проводится производственной площадке, используется специфическое оборудование. Требования к месту проведения, оборудованию и материалам 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 ведомости оценок результатов выполнения заданий I и II уровня.

7.2. На основе указанных в п.7.1, ведомостей формируется сводная ведомость оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания, 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 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. Победитель рекомендуется к участию в заключительном этапе 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 профессионального комплексного задания по специальности или подгруппам специальностей УГС 43.00.00 Сервис и туризм;

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



участники, проявившие высокую культуру труда, творчески подошедшие к решению

## Литература для подготовки

1. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие / В. П. Анисимов. – М. : Альфа-М ; М. : ИНФРА-М, 2015. – 253 с.
2. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Н. Ю. Арбузова. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2014. – 224 с.
3. Асанова, И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. – 4-е изд., стер. – М. : Академия, 2014. – 192 с.
4. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов ; ред. Е. И. Богданова. – М. : ИНФРА-М, 2016. – 383 с. – (Высшее образование. Бакалавриат).
5. Багдасарян, В. Э. История туризма : учеб. пособие / В. Э. Багдасарян, И. Б. Орлов, А. Д. Попов. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 190 с. – (Среднее профессиональное образование).
6. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 383 с. – (Среднее профессиональное образование).
7. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : Вузовский учебник ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 96 с.
8. Безрукова, С. В. Здания и инженерные системы гостиниц : учебник / С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2014. – 208 с.
9. Большаник, П. В. География туризма : учеб. пособие / П. В. Большаник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 355 с. – Прил. : [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniium.com>]. – (Среднее профессиональное образование).
10. Булыгина, И. И. Анимация в сфере гостеприимства : учебник / И. И. Булыгина, Е. Н. Гаранина, Н. И. Гаранин. – М.: КНОРУС, 2018. – 268 с. – (Бакалавриат и магистратура).
11. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учеб. пособие / С. А. Быстров. – М. : ФОРУМ ; ИНФРА-М, 2017. – 400 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
12. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С. А. Быстров. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 536 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
13. География туризма : учеб. пособие / М. А. Асташкина, О.Н. Козырева, А. С. Кусков, А.А. Санинская. – М. : Альфа-М ; М. : ИНФРА-М, 2018. – 430 с. – (ПРОФИЛЬ).
14. Голубев, А. П. Английский язык для специальности «Туризм»: учебник / А. П. Голубев, Е. И. Бессонова, И. Б. Смирнова. – 3-е изд., стер. – М. : Академия, 2016. – 192 с.
15. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса : учеб. пособие / Т. А. Гончарова. – 11-е изд., стер. – М. : Академия, 2017. – 144 с. – (Профессиональное образование).
16. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие / А. Д. Гридин. – М. : Академия, 2017. – 224 с.
17. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов : учеб. пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М. : Магистр ; М. : ИНФРА-М, 2018. – 320 с.
18. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Академия, 2016. – 240 с. – (Профессиональное образование).
19. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник / М. А. Ёхина. – 6-е изд., перераб. – М. : Академия, 2015. – 240 с. – (Профессиональное образование).
20. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и перераб. – М. : Академия, 2016. – 304 с. – (Профессиональное образование).

21. Зайцева, Н. А. Безбарьерный туризм : учеб. пособие / Н. А. Зайцева, Д. Б. Шурафина. М. : КНОРУС, 2018. – 176 с. – Прил. : [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.VOOK.ru>]. – (Бакалавриат).
22. Иванов, А. А. История российского туризма ( IX-XX вв.) : учеб. пособие / А. А. Иванов. – М. : ФОРУМ ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 320 с. – (Высшее образование).
23. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учеб. пособие / С. В. Иванилова. – М. : Дашков и К, 2016. – 216 с.
24. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учеб. пособие / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозёрова. – М. : ФОРУМ ; М. : ИНФРА-М, 2018. – 512 с. – (Среднее профессиональное образование).
25. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2015. – 512 с.
26. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности : учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М. : Академия, 2015. – 288 с. – (Бакалавриат).
27. Лукьянова, Н. С. География туризма : туристские регионы мира и России. Практикум : учеб. пособие / Н. С. Лукьянова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : КНОРУС, 2019. – 178 с. – (Бакалавриат).
28. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е. И. Мазилкина. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 207 с. – (Среднее профессиональное образование).
29. Малыгина Н. В. Экологический туризм : учебник / Н. В. Малыгина. – М. : Прометей, 2019. – 162 с.
30. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. – М. : ФОРУМ ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
31. Павлова, Г. Ю. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Г. Ю. Павлова. – М. : КНОРУС, 2018. – 176 с.
32. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы : учеб. пособие / Н. В. Павлова. – 2-е изд., стер. – М. : Академия, 2014. – 75 с. – (Профессиональное образование).
33. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник / М. В. Полевая, Н. В. Третьякова. – М. : Академия, 2014. – 208 с. – (Профессиональное образование).
34. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания : учебник СПО по спец. «Гостиничное дело» / И. И. Потапова. – М. : Академия, 2018. – 208 с.
35. Потапова, И. И. Организация обслуживания в процессе проживания : учебник / И. И. Потапова. – М. : Академия, 2015. – 320 с. – (Профессиональное образование).
36. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачёв. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2017. – 284 с.
37. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учеб. пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. – М. : Дашков и К, 2016. – 208 с. – (Учебные издания для бакалавров).
38. Семенова, М. Ю. Английский язык: туризм и сервис : учеб. пособие / М. Ю. Семенова. – М. : КНОРУС, 2016. – 260 с. – (Среднее профессиональное образование).
39. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. – 336 с. – (Профессиональное образование).
40. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. – 331 с. – (Профессиональное образование).

41. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство = Introduction to Hospitality : учебник / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 735 с. – (Зарубежный учебник).
42. Чудновский, А. Д. История гостеприимства: основы организации и управления : учеб. пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – М. : Форум ; М. : ИНФРА-М, 2019. – 400 с. – (Среднее профессиональное образование).