

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»
(ГБПОУ КГМТ)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
КРАЕВОЙ ОЛИМПИАДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА
ПО УКРУПНЕННОЙ ГРУППЕ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ
СПО 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

2026 г.

Разработчики:

От ГБПОУ «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Долгополова Валентина Васильевна – заместитель директора по УПР

Гогуева Тамара Анатольевна - преподаватель дисциплин
обще профессионального и профессионального циклов

Романцова Ольга Владимировна – преподаватель дисциплин
обще профессионального цикла

От ГБПОУ «Георгиевский техникум механизации, автоматизации и
управления»

Аванесова Оксана Андрониковна – преподаватель дисциплин
обще профессионального и профессионального циклов

Нестерова Марина Сергеевна - преподаватель дисциплин
обще профессионального и профессионального циклов

Содержание

1. Спецификация Фонда оценочных средств
2. Паспорт практического задания «Задание по организации работы коллектива»
3. Паспорт практического задания инвариантной части практического задания II уровня
4. Паспорт практического задания вариативной части практического задания II уровня
5. Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению)
6. Сводная ведомость оценок результатов выполнения заданий I уровня
7. Ведомость оценок результатов выполнения практического задания II уровня
8. Сводная ведомость оценок результатов выполнения практических заданий II уровня
9. Сводная ведомость оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания
10. 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 регионального этапа 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 Олимпиады профессионального мастерства:

процедура определения результатов участников, выявления победителя олимпиады (первое место) и призеров (второе и третье места);

процедура определения победителей в дополнительных номинациях (при необходимости).

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» (ред. от 15.10.2025);

приказа Минпросвещения России от 24.08.2022 N 762 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования";

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 марта 2025 г. N 226 «Об утверждении перечня специальностей среднего профессионального образования»;

приказа Минпросвещения России от 16.09.2025 N 667 "О внесении изменений в перечни профессий и специальностей среднего профессионального образования и соответствия отдельных профессий и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. N 1199 "Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования", утвержденные приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 17 мая 2022 г. N 336";

приказа 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»;

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

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 09. 12.2016г. №1552 «Об утверждении федерального государственного

образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело»;

приказа Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство"

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 (далее УГС)

Задания II уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей укрупненной группы специальностей СПО -УГС.

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 (Таблица 1).

Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает 2 части – инвариантную и вариативную, всего 40 вопросов. Общее количество теоретических вопросов составляет – 150, из них: 50 – инвариативная часть; 100 – вариативная часть.

Для сложности выполнения тестового задания разрабатываются вопросы четырех форматов: закрытой формы; открытой формы; на установление правильной последовательности; на установление соответствия.

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 поставлено многоточие.

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 однородны. Количество элементов во второй группе соответствует количеству элементов первой группы. Количество элементов, как в первой, так и во второй группе не менее 4.

Таблица 1

Структура общего количества содержания тестового задания

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопрос ов	Формат вопросов			
			закрыт ая форма	открыт ая форма	опрос на соответ ствие	опрос на устан овлен ие после д.
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>					
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	10	3	3	2	2
2	Оборудование, материалы, инструменты	10	3	3	2	2
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	10	3	3	2	2
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	10	3	3	2	2
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	10	3	3	2	2
	ИТОГО:	50	15	15	10	10
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>					
1	Менеджмент, маркетинг	50	16	16	9	9
2	Организация туризма и гостиничного дела	50	16	16	9	9
	ИТОГО:	100	32	32	18	18
	ИТОГО:	150	47	47	28	28

За 1 день до начала олимпиады председателем жюри в тестовом задании заменяются 30%-40% теоретических вопросов, доказательство

которых оформляется протоколом заседания жюри. Для замены дополнительно разработаны 20 вопросов инвариантной части и 40 – вариативной части, равномерно по определенным форматам вопросов.

Выполнение тестового задания реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую 40 вопросов. Подробная настройка программы описана в разделе «Оценочные средства» настоящего ФОС. **Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания**

Инвариантная часть тестового задания содержит 20 вопросов по пяти тематическим направлениям: информационные технологии в профессиональной деятельности; оборудование, материалы, инструменты; системы качества, стандартизации и сертификации; охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды; экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности.

Формат вопросов и их количество для каждого направления определены следующие: 1 – закрытой формы с выбором ответа; 1 – открытой формы с кратким ответом; 1 – на установление соответствия; 1 – на установление правильной последовательности. Тематика, количество, формат вопросов и алгоритм формирования по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО (Таблица 2).

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов 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.

Формат вопросов и их количество для каждого направления определены следующие: 3 – закрытой формы с выбором ответа, 3 – открытой формы с кратким ответом, 2 – на установление соответствия, 2 – на установление правильной последовательности. Тематика, количество, формат вопросов и алгоритм формирования по темам вариативной части

тестового задания сформированы на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС, по которой проводится Олимпиада.

Таблица 2

Структура содержания тестового задания после замены

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопрос ов	Формат вопросов			
			закрытая форма	открытая форма	опрос на соответс твие	опрос на устано вление послед
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>					
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	1	1	1	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1
	ИТОГО:	20	5	5	5	5
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>					
1	Менеджмент, маркетинг	10	3	3	2	2
2	Организация туризма и гостиничного дела	10	3	3	2	2
	ИТОГО:	20	6	6	4	4
	ИТОГО:	40	11	11	9	9

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 2 задачи **«Организации работы коллектива»**.

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

умений организации производственной деятельности подразделения;

умения ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;

способности работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание **«Организации работы коллектива»**: участникам предлагается описание туристского/гостиничного предприятия, по которому участники выполняют 2 задачи.

Задача 1

Предложите перечень должностных позиций, их количество для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Задача 2

Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.

3.7. Задания II уровня – это содержание работы, которую необходимо выполнить участнику для демонстрации определённого вида профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС и профессиональных стандартов с применением практических навыков, заключающихся в проектировании, разработке, выполнении работ или

изготовлении продукта (изделия и т.д.) по заданным параметрам с контролем соответствия результата существующим требованиям.

3.9. Количество заданий II уровня одинаково для каждой специальности УГС, по которой проводится Олимпиада.

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

Инвариантная часть заданий II уровня сформирована в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальности 43.00.00 Сервис и туризм, умениями и практическими навыками, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС.

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

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.

3.11. 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.

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

Специальность 43.02.10 Туризм, специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство в соответствии с выбранным видом деятельности:

Задача 1 (ролевая игра) «Бронирование турпродукта по телефону»

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

Задача 2 «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»

Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов; сделайте обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.

Специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство в соответствии с выбранным видом деятельности

Задача 1 (ролевая игра)

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

Задача 2

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

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

за выполнение заданий I уровня максимальная оценка – 30 баллов: тестирование -20 баллов (Таблица 3), задание «Организации работы коллектива» – 10 баллов);

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

4.5. 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.

По всем вопросам инвариантной и вариативной части тестового задания за каждый правильный ответ участнику начисляется 0,5 балла, за не правильный ответ - 0 баллов.

Таблица 3

Структура оценки за тестовое задание

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Количество баллов				Макс. балл
			закрытая форма вопроса	открытая форма вопроса	вопрос на соответствие	вопрос на установление последовательности.	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,5	0,5	0,5	0,5	2
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	0,5	0,5	0,5	0,5	2
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,5	0,5	0,5	0,5	2
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,5	0,5	0,5	0,5	2
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,5	0,5	0,5	0,5	2
	ИТОГО:	20	2,5	2,5	2,5	2,5	10

	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>						
1	Менеджмент, маркетинг	10	1,5	1,5	1	1	5
2	Организация гостиничного дела	10	1,5	1,5	1	1	5
	ИТОГО:	20	3	3	2	2	10
	ИТОГО:	40	6	6	4	4	20

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 выполнение задания «Задание по организации работы коллектива» – 10 баллов. По 5 баллов за каждую задачу

Ставится:

5 баллов – если решение задачи верное и выбран рациональный путь решения.

4 балла – если решение задачи верное, но выбран нерациональный путь решения или есть один недочет.

3 балла ставится, если в работе не получен ответ и приведено неполное решение задачи, но используемые формулы и ход приведенной части решения верны.

2 балла – если задача решена в основном верно, но допущена негрубая ошибка или два недочета, в работе получен неверный ответ, связанный с грубой ошибкой, отражающей непонимание участником олимпиады используемых законов и правил.

1 балл – если приведен правильный ответ, но решение отсутствует.

0 баллов – если студент не может выполнить поставленную задачу.

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

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

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

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; скорость выполнения задания;

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.

5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Наименование	Максимальное время (мин.)
I уровень	
Тестирование	60
Организация работы коллектива:	30
Задача 1. Предложите перечень должностных	

позиций, их количество для описанного туристского/гостиничного предприятия.	
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
II уровень	
<i>Вариативная часть</i> (специальность 43.02.10 Туризм, 43.02.16 Туризм и гостеприимство в соответствии с выбранным видом деятельности)	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону	10 (из расчета на 1 участника)
Задача 2. Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора	60
<i>Вариативная часть</i> (специальность 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство в соответствии с выбранным видом деятельности)	
Задача 1. Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону	10 (из расчета на 1 участника)
Задача 2. Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя	60

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 «Организация работы коллектива» необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в которых размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть.

6.4. Выполнение конкурсных заданий 2 уровня проводится на разных производственных площадках, используется специфическое оборудование, имитирующее стойку администратора отеля/ рабочее место специалиста по туризму. Требования к месту проведения, оборудованию и материалам указаны в паспорте задания.

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 краевой 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.**

7.4. При равенстве баллов предпочтение отдается участнику, имеющему лучший результат за выполнение заданий II уровня.

7.5. Участник, имеющий первый результат, является победителем Олимпиады. Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призерами Олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

7.6. Организаторами этапа, работодателями, спонсорами могут устанавливаться дополнительные поощрения и номинации участникам, показавшим высокие результаты выполнения отдельного задания, при условии выполнения всех заданий.

Могут номинироваться на дополнительные поощрения: участники, показавшие высокие результаты выполнения заданий профессионального комплексного задания по специальностям УГС; участники, показавшие высокие результаты выполнения отдельных задач, входящих в

профессиональное комплексное задание; участники, проявившие высокую культуру труда, творчески подошедшие к решению заданий и т.п.

I. Паспорт практические задания I уровня
«Организация работы коллектива»

№ п/п	УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ		
1.	43.02.10 Туризм, Приказ №474 от 07.05.2014 г.	43.02.16 Туризм и гостеприимство Приказ N 1100 от 12 декабря 2022 г.	43.02.14 Гостиничное дело Приказ № 1552от 9 декабря 2016 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> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать</p>	<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p>	<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>

	повышение квалификации. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности		
3.	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
4.	ОП.02. Организация туристской индустрии МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимств	ОП.01. Менеджмент ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности ОП.03. Экономика организации МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
	ЗАДАНИЕ «Организации работы коллектива»		Максимальный балл – 10 баллов
1.	Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество 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		2

	Соответствие продолжительности смен КЗоТ РФ	1
2.	Задача 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

II. Паспорт практического задания инвариантной части II уровня

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ		
1.	43.02.10 Туризм, Приказ №474 от 07.05.2014 г.	43.02.16 Туризм и гостеприимство Приказ N 1100 от 12 декабря 2022 г.	43.02.14 Гостиничное дело Приказ № 1552 от 9 декабря 2016 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>	<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>
3.	<p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p>	<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать</p>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать</p>

	ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
4.	ОП.01. Психология делового общения ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов ПМ04. Управление функциональным подразделением организации	ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве ОП.08 Психология делового общения и конфликтология ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ОП.01. Менеджмент ОП.09 Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса ПМ03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания
	Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»		Максимальный балл – 35 баллов
5	Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.		Максимальный балл - 10 баллов
	Критерии оценки:		
	Полнота выявленных ошибок: -перечислены все ошибки - за каждую не выявленную ошибку снимается один балл		10
6	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		5

	персонала в конфликтной ситуации	
	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

**III. Паспорт задания вариативной части II уровня
Специальность 43.02.10 Туризм, 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	
1	43.02.10 Туризм, Приказ №474 от 07.05.2014г.	43.02.16 Туризм и гостеприимство Приказ N 1100 от 12 декабря 2022 г.
2	4.3.1. Предоставление турагентских услуг.	Предоставление турагентских услуг
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов. ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.
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	ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве ОП.08 Психология делового общения и конфликтология ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
5	Задача 1. (ролевая игра) «Бронирование турпродукта по телефону»	
	Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону, с заполнением служебной формы	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
6	Задача 2. «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»	
	Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов; сделайте обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.	Максимальный балл – 20 баллов
	Критерии оценки:	
	Сделан оптимальный выбор местоположения ресторана	2
	Вместимость ресторана соответствует условиям	1
	Учтен средний счет	1
	Учтена целевая аудитория	2
	Наличие остановки/парковки рядом с рестораном	1
	Учтен рейтинг ресторана	1
	Часы работы ресторана соответствуют времени, указанному в программе для обеда	1
	Дана ссылка на официальный сайт ресторана,	2
	Дано подробное обоснование выбора ресторана, сделаны принтскрины источников, в которых прописана информация подтверждающая выбор	7
	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

**IV. Паспорт задания вариативной части II уровня
Специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, 43.02.14 Гостиничное
дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	
1	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ №475 от 07.05.2014 г.	43.02.16 Туризм и гостеприимство Приказ N 1100 от 12 декабря 2022 г.
2	<p>4.3.1. Бронирование гостиничных услуг.</p> <p>4.3.2. Прием, размещение и выписка гостей.</p> <p>4.3.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</p> <p>организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;</p> <p>организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.</p>	ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
3	<p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.</p> <p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.</p> <p>ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.</p> <p>Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>ПК 1.1. Планировать потребности службы</p>	<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.</p> <p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p> <p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p>

	приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
4	ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве ОП.08 Психология делового общения и конфликтология ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
5	43.02.14 Гостиничное дело Приказ № 1552 от 09.12.2016 г.	
6	ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	
7	ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
8	Задача 1. «Бронирование гостиничных услуг по телефону»	
	Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону, с заполнением служебной формы	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	3

	посещения и др.)	
	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
9.	Задача 2. «Разработка плана выполнения требований VIP гостя»	Максимальный балл – 20 баллов
	Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.	Максимальный 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

VI. Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению)

Для тестирования участников Олимпиады выбрана лицензионная программа MyTestXPro - система программ для создания и проведения компьютерного тестирования, сбора и анализа их результатов, выставления оценки по указанной в тесте шкале.

С помощью указанной программы возможна организация и проведение тестирования участников Олимпиады, с целью выявления уровня знаний по любым специальностям СПО.

Программа MyTestXPro работает с десятью типами заданий: одиночный выбор, множественный выбор, установление порядка следования, установление соответствия, указание истинности или ложности утверждений, ручной ввод числа, ручной ввод текста, выбор места на изображении, перестановка букв, заполнение пропусков. В тесте можно использовать любое количество любых типов, можно только один, можно и все сразу. В заданиях с выбором ответа (одиночный, множественный выбор, указание порядка, указание истинности) можно использовать до 10 (включительно) вариантов ответа.

Программа состоит из трех модулей: модуль тестирования (MyTestStudent), редактор тестов (MyTestEditor) и журнал тестирования (MyTestServer).

С помощью редактора тестов производятся настройки тестирования, выбирается формат вопросов, вносятся вопросы тестирования и варианты ответов на них, из которых выбирается и запоминается правильный ответ.

Модуль тестирования предназначен для проведения самого тестирования участников Олимпиады. На тестирование отводится 1 час.

Порядок тестирования.

1. В появившемся на экране модуле тестирования нажать кнопку «начать...».

2. В появившемся активном окне выбираем из выпадающего списка свою Фамилию Имя Отчество.

3. Нажимаем «Ок» - начало тестирования.

4. Читаем внимательно вопрос и варианты ответов.

5. Выбрав свой вариант ответа, нажимаем кнопку «далее».

6. В случае если затрудняетесь ответить на вопрос, его можно пропустить, нажав на кнопку «пропустить».

7. После прохождения всех 40 вопросов и оставшемся времени, программа вернется к пропущенному вопросу.

8. После завершения тестирования появится активное окно с результатами. Выставленная оценка – равна количеству, баллов, полученных за тестирование.

С помощью журнала тестирования отслеживается ход и результаты тестирования. По окончании тестирования программа формирует для каждого участника протокол с «маской ответов». Протокол, подписанный председателем жюри, выдается каждому участнику.

С помощью программы можно организовать как локальное, так и сетевое тестирование. Параметры настройки сервера передаются образовательной организации, на базе которой проводится Олимпиада, вместе с программой.

Примерные формы описания заданий

Практические задания I уровня

Задание «Организация работы коллектива»

Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество гостиничного предприятия.

УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
Специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
43.02.14 Гостиничное дело

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Вам предлагается задание «Организация работы коллектива»

Данное задание состоит из 2 задач.

Для выполнения Вам будут предоставлены описание туристского/гостиничного предприятия.

Предложите перечень должностных позиций, их количество для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия.

Время, которое отводится на выполнение задания 60 мин.

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

ОПИСАНИЕ ТУРИСТСКОГО/ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
Представительство сети национального туроператора «Алеан» находится по адресу: г. Кисловодск, ул.Российская, 12 Режим работы: понедельник - суббота 9:00-19:00. Площадь офиса - 80 кв. м. «Алеан» – ведущая российская туристическая компания, основанная в 1993 году,	Гостиничное предприятие представляем собой некатегорийную пригородную гостиницу (ориентировочно 3*), номерной, фонд которой составляет 20 номеров: 5 двухкомнатных номеров

<p>специализирующаяся на внутреннем туризме, отдыхе в СНГ и странах ближнего зарубежья</p> <p>Оператор предлагает более 7 000 вариантов размещения (отели, санатории, базы отдыха) и активные туры, активно развивая собственные отели высокого класса.</p> <p>Направления: Россия (черноморское побережье, экскурсионные туры), Абхазия, Беларусь, Казахстан, Киргизия, Армения.</p> <p>Собственная сеть отелей (Alean Collection): Сеть курортов 4* и 5* с концепциями «Ультра все включено» и «Все включено», ориентированных на семейный, оздоровительный отдых (Анапа, Геленджик, Сочи, Архыз).</p> <p>Специализация: Санаторно-курортное лечение, семейный отдых, активные маршруты, детские лагеря, МICE-услуги.</p> <p>Собственная сеть принимающих офисов, обширная база партнеров (15 000+ агентств), страхование детей, ж/д и авиабилеты в составе туров. Их работа строится по одному принципу - служба бронирования подтверждает места в отелях, операционный отдел обеспечивает трансферы и экскурсионное обслуживание. Фирма работает с частными и юридическими лицами. Продажи ведутся в собственных офисах и через турагентства.</p>	<p>категории LUX</p> <p>10 стандартных DBL</p> <p>5 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 50 посадочных мест).</p> <p>Охраняемая автостоянка на 10 авто мест. Автомобиль с водителем для трансферов.</p> <p>Открытая площадка для барбекю.</p> <p>Средняя годовая загрузка гостиницы – 50%</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.

УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
Специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
43.02.14 Гостиничное дело
43.02.10 Туризм
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

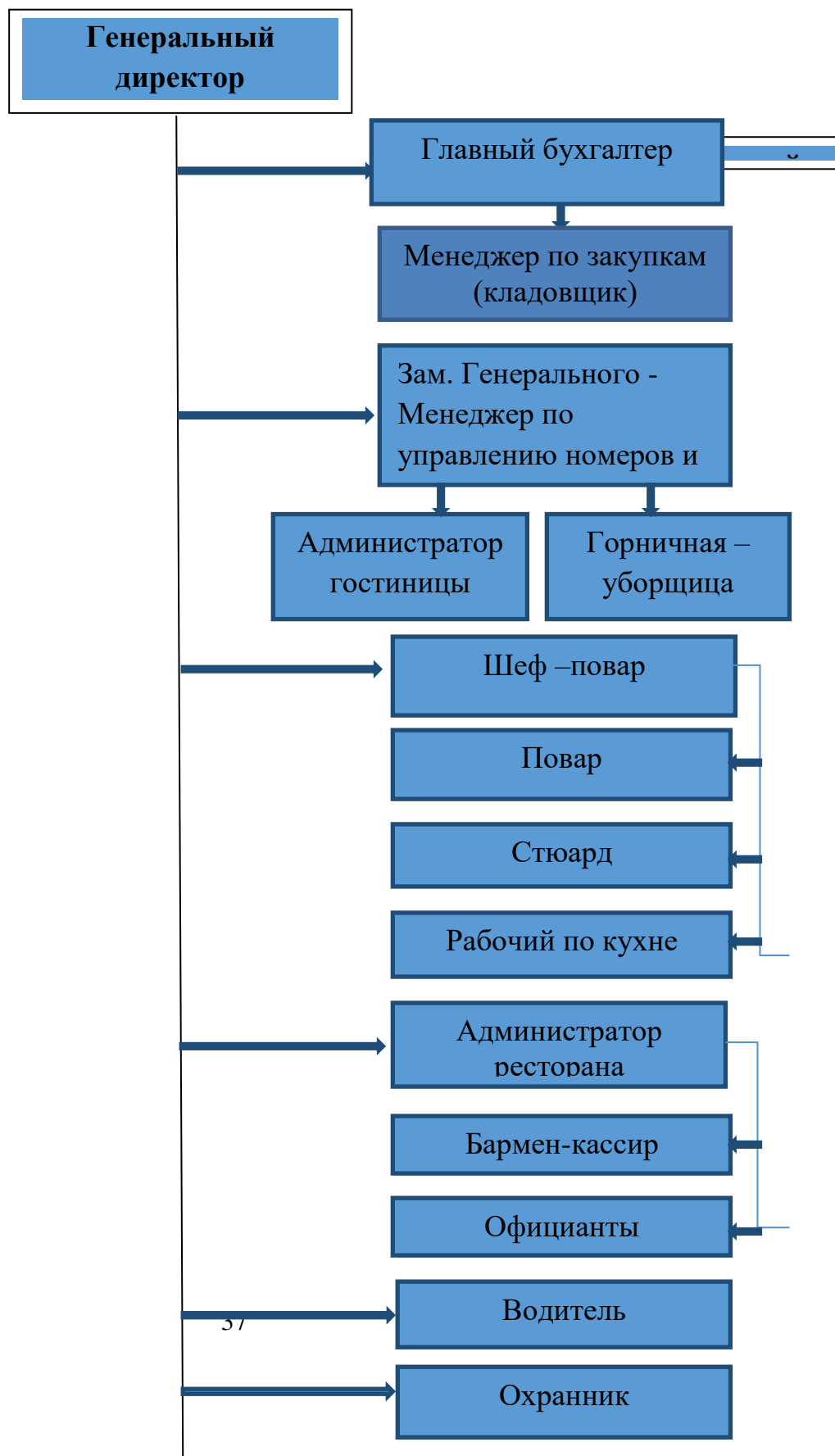
Вам предлагается задача 2 из задания «Организация работы коллектива»
Для выполнения Вам будут предоставлены описание туристского/гостиничного предприятия.
Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.

Требования к выполнению задачи 2:

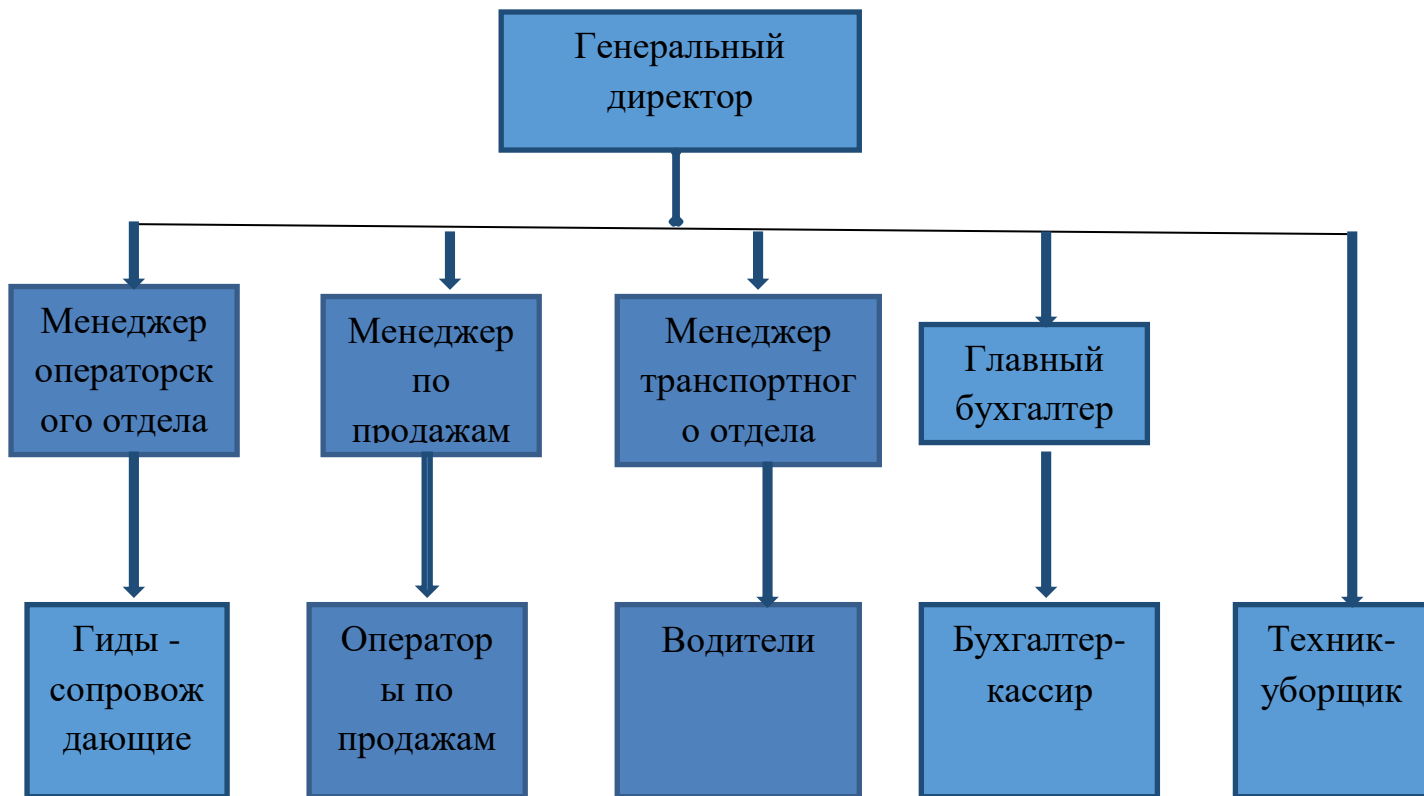
Организационная структура должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде с использованием возможностей программы MS Word. По необходимости допускаются текстовые пояснения.

Время, которое отводится на выполнение задания 60 мин.

Пример оформления организационной структуры гостиничного предприятия



Пример оформления организационной структуры туристского 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.

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

УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
Специальности 43.02.10 Туризм
43.02.11 Гостиничный сервис
43.02.14 Гостиничное дело
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником Службы приема и размещения и гостями отеля.

Перечислите ошибки, допущенные сотрудником

Оформите ответ в программе MS Word, формате doc.

Требования к выполнению задачи 1:

- Шрифт - Times New Roman, размер шрифта -14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текста по ширине.
- Межстрочный интервал (1,5 пт).
- Поля документа (*верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.*)

Время, которое отводится на выполнение задания 30 мин.

Пример конфликтной ситуации

Семейная пара подходит к стойке Службы приема и размещения гостей. Гости сдают ключи и сообщают о том, что выезжают из отеля. Администратор проверяет профиль гостя (карту гостя).

А: Одну минуту. Вы должны доплатить за рум сервис.

Г: Что такое рум сервис?

А: Вы заказывали в номер еду...

Г: Ничего мы не заказывали!

А: Как это не заказывали?! Вы вчера завтракали в номере!!

Г: Так это же был завтрак, а он входит в стоимость номера!

А: В стоимость номера входит завтрак в ресторане отеля, а не в номере.

Г: Какая разница, где мы завтракали?! Мы же уже за все заплатили! Мы не будем платить потому что...

А (перебивая гостей): Правила нашего отеля предусматривают, что заказ еды или напитков в номер оплачивается отдельно.

Г: Нас никто об этом не предупреждал! Что это за беспорядок?! Позовите менеджера!

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

А: На бланке заказа завтрака проставлены цены, так что доплатить все же придется. А менеджер не скажет вам ничего нового.

Г: Мы думали, цены стоят для тех, у кого номер без завтрака... Но все равно нас должны были предупредить!!! Мы не можем заплатить!

А: Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать полицию.

Г: Ладно, мы заплатим – не хотим опоздать на самолет...

А: Прекрасно, с вас 2540 рублей. До свидания.

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

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

УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
Специальности 43.02.10 Туризм
43.02.11 Гостиничный сервис
43.02.14 Гостиничное дело
43.02.16 Туризм и гостеприимство

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

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.

Требования к выполнению задачи 2:

Оформите ответ в электронном виде в программе MS Word.

— 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.).

Время, которое отводится на выполнение задания 60 мин.

Практическое задание II уровня (вариативная часть)
Специальность 43.02.10 Туризм

Задание 1 «Бронирование турпродукта по телефону»

Инструкция:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование предложенного турпродукта по Северному Кавказу

Пример задания

В туристическую компанию «Ваш отдых» звонит турист из Санкт-Петербурга с просьбой подобрать для него и его ребенка (15 лет) тур выходного дня по Северному Кавказу в период с 07.04-09.04.2026 г.

Пожелания туристов:

- бюджет до 90 тысяч рублей на двоих
- трансфер в рамках тура
- гостиница 3 звезды
- в тур включены экскурсионная программа по Пятигорску, поездка на Медовые Водопады и в Приэльбрусье.

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

УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
Специальность 43.02.10 Туризм

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Менеджеру турфирмы необходимо ответить на телефонный звонок и провести бронирование турпродукта основываясь на программе «Тур выходного дня по Северному Кавказу».

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

Время, которое отводится на выполнение задания 10 мин.

Шаблон заявки на бронирование тура

Информация о туристах

№	Фамилия, Имя, отчество	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
Санкт – Петербург - Минводы	07.04.2026	7-00

Дополнительные услуги

Общая стоимость тура:

Программа авторского тура «Тур выходного дня по Северному Кавказу»

Регион: Россия (Ставропольский край, Кабардино-Балкарская республика, Карачаево-Черкесская республика)

Вид туризма: тур выходного дня

Продолжительность: 3 дня/2 ночи

Количество туристов в группе: от 2 человек

Минимальный возраст: 6 лет

Даты заезда на 2026 год: круглый год

Сезонность: круглый год

Сервис: комфорт

Программа авторского тура

День 1

Представитель компании встретит вас в аэропорту и на ж/д вокзале г. Минеральные Воды. Далее вас ожидает трансфер и размещение в гостинице, выбранной вами заранее. Отдых. **Обед самостоятельно.** Прогулка по Пятигорску: Эолова Арфа, озеро Провал, парк «Цветник», Грот Лермонтова. Подъем по канатной дороге на гору Машук, откуда открывается потрясающий вид на город Пятигорск.

Стоимость канатной дороги Машук- 360р. (взрослые и дети). Возращение в гостиницу, отдых. Ужин в одном из многочисленных ресторанов в городе или в гостинице.

День 2. Приэльбрусье (Кабардино-Балкарская республика)

Завтрак в гостинице. Экскурсии: Баксанское ущелье, Поляна Нарзанов, подъем на канатной дороге на самую высокую гору Европы – **Эльбрус**. Стоимость канатной дороги Эльбрус - 1600р. (взрослые и дети). **Обед самостоятельно.**

Посещение ванн Термального источника «Гедуко»(стоимость включена в тур).

Возращение в Пятигорск. **Ужин самостоятельно.**

День 3

Завтрак в отеле. Поездка на Медовые Водопады (Карачаево-Черкесская республика).

Дегустация горного меда и посещение пасеки. Конная прогулка по красивейшим горным склонам. Стоимость конной прогулки –300р. (взрослые и дети).

Зип-лайн позволяет прокатиться над каньоном, где расположены водопады, на высоте около 100 м (по желанию). Стоимость Зип-лайн — 1300р. (взрослые и дети).

Обед самостоятельно. Попробуем Карачаевскую кухню.

Экскурсия по Кисловодску: Прогулка и знакомство с самым солнечным городом России.

Прибытие в аэропорт и на ж/д вокзал Минеральных вод в 18:00ч.

Программа тура предоставлена туристической компанией ДАВС ТУР.

Стоимость тура на 1 человека в рублях:

РАЗМЕЩЕНИЕ	ПЕРИОД	½DBL	EXB	SGL	скидка на реб. до 16 лет
Отель Хаят 4* Континентальный завтрак	07.04. - 09.04	12220	10750	16045	1400
Отель Бристоль 4* Эконом Завтрак шведский стол	07.04. - 09.04	17175	16195	25405	1400
Отель Ориент 4* Стандарт Завтрак шведский стол	07.04. - 09.04	18250	16460	27535	1400
Гостиница Пятигорск 3* улица Крайнего 43/1 шведский стол	07.04. - 09.04	5000	7000	15000	1400

В стоимость тура включено:

Размещение в гостинице. Питание: завтрак «шведский стол» в ресторане гостиницы, экскурсионная программа и транспортное обслуживание в объеме согласно программе тура. Услуги экскурсовода-групповода на все экскурсионные дни тура.

Задача 2. «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»

Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов.

Напишите обоснование сделанного выбора. Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источники.

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

Пример задания

Группа российских студентов в составе 30 человек отправилась в тур по г Железноводску. Ниже представлена программа одного дня, в котором не

указан ресторан, где туристы должны обедать. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет, подберите ресторан, средний счет в котором не превышает 500 рублей на человека. Аргументируйте выбор ресторана, найденную информацию подкрепите гиперссылками на страницы источников.

Программа тура

09:00	Встреча группы с гидом в холле гостиницы
09:15	Посадка группы в автобус
10:00-13:00	Посещение дворца эмира Бухарского, дома Лермонтова (подворье Карпова).
13:30-14:30	Обед
14:30-15:00	Посадка группы в автобус
15:00-16:30	Прогулка по курортному парку Железноводска
16:30	Свободное время

УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

Специальность 43.02.10 Туризм

43.02.16 Туризм и гостеприимство

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Внимательно прочитайте задание, в котором предложено выбрать предприятие питания для обслуживания группы туристов, основываясь на предложенную программу тура

Напишите обоснование выбора в текстовом формате в электронном виде.

Подкрепите ваше обоснование гиперссылками на страницы источники.

Время, которое отводится на выполнение задания 70 мин.

Пример оформления выполненного задания

Название ресторана Кофейня «Арабика»

Месторасположение улица Ленина, 127

Аргументация выбора ресторана:

Официальный сайт: <https://arabika.amenu.ru/>

Заведение располагается между пунктами показа. Удовлетворяет стоимости среднего чека+7 9188831122

Положительные отзывы посетителей <https://www.tripadvisor.ru>

На сайте есть расширенное меню. В средний счет на человека в 500 рублей туристы уложится. В кофейне постоянно проходят различные акции.

Информации о наличии парковки нет и скорее всего ее не существует у кофейни, так как он находится в месте, где гуляют много отдыхающих.

Автобус сможет остановиться, для того чтобы выпустить туристов.

Режим работы: Ежедневно с 10:00–23:00.

Официальный сайт: <https://arabika.amenu.ru/>

Информации о количестве посадочных мест на официальном сайте нет, однако исходя из фотографий этого места в интернете можно сделать выводы, что группа в 30 человек в кофейню поместиться.

<https://arabika.amenu.ru/>

Практическое задание II уровня (вариативная часть)

Специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, 43.02.14 Гостиничное дело

Задача 1. «Бронирование гостиничных услуг по телефону»

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

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг в спа-отеле «Грин Резорт» (г. Кисловодск) по телефону. Заполните служебную форму.

Время, которое отводится на выполнение задания 10 мин.

Пример:

В отдел бронирования отеля «Грин Резорт» (г. Кисловодск) звонит турист с просьбой забронировать двухместный номер категории «Полулюкс на период с 20.04.2026 г. по 25.04.2026г.

Пожелание туриста:

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

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

Задача 2. «Разработка плана выполнения требований VIP гостя»

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

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ

Вы - менеджер службы приема и размещения гостиницы

Внимательно прочитайте задание, в котором изложены требования провайдера

Заполните план организации выполнения требований VIP гостя.

Сделайте гиперссылками на страницы источники.

Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

Время, которое отводится на выполнение задания 70 мин.

Пример задания

В отель «Грин Резорт» (г. Кисловодск) обратилась компания-организатор творческих встреч с целью забронировать проживание певицы Полины Гагариной на дату ее выступления в г. Кисловодске. 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. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет укажите, название торгового предприятия, закупочную цену товара. Сделайте гиперссылки на страницы сайтов подтверждающие указанную информацию. 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
- Кофемашина 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

Пример оформления задачи 2

План организации выполнения требований VIP гостя

Требование райдера	Действия по выполнению требования	Ответственный
Наличие 6 банных полотенец белого цвета	Купить у поставщика. Магазин Постель де Люкс https://postel-deluxe.ru/	Менеджер по закупкам, менеджер хозяйственной службы
Док-станция для iPod	Есть в комплектации номера	
Крем для лица CLINIQUE	Купить в магазине косметики Л- Этуаль	Менеджер по закупкам.

увлажняющий СС крем, корректирующий тон кожи	https://www.letu.ru/	
Влажность воздуха в номере должна быть 60%	Установить нужное положение регулятора кондиционера перед заездом	Супервайзер хозяйственной службы, горничная
5 бутылок яблочного сока	Доставить сок из ресторана гостиницы	Администратор ресторана, официант room service

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения заданий I уровня
Краевой 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) _____

Краевой 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
Краевой 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
Краевой 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

Методические материалы

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025.
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
4. Долженко, Г. П. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
5. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025.
6. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
7. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
8. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
9. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
10. Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
11. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
12. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.
13. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.

14. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.

15. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.

16. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.

17. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.

18. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.

19. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026.