

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ**  
**Всероссийской олимпиады профессионального мастерства**  
**обучающихся в учреждениях среднего профессионального образования**  
**по специальности 100105 “Гостиничный сервис”**

## **I. Теоретическое задание**

Теоретическое задание представлено в виде тестов и выполняется на компьютере.

### **1. Цель и содержание:**

В соответствии с требованиями образовательных стандартов СПО по специальности 100105 «Гостиничный сервис» (базовый уровень), определить уровень подготовки участников олимпиады по дисциплинам блоков ОПД и СД.

### **2. Структура теоретического задания:**

Теоретическое задание включает в себя вопросы по дидактическим единицам следующих дисциплин:

По ГОС:

- Гостиничная индустрия
- Индустриальная база гостиничных и туристских комплексов
- Организация обслуживания в гостиничных и туристских комплексах
- Сервисная деятельность

По ФГОС:

ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей

ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Дисциплина «Здания и инженерные сооружения гостиниц».

### **3. Способ проверки знаний:**

Теоретическое задание оформлено в виде компьютерного теста с закрытыми вопросами. Участники тестирования выбирают правильный ответ на вопрос из четырех предложенных. Тестирование проводится одновременно для всех участников олимпиады в компьютерном классе.

### **Оценка результатов:**

Результат оценивается в баллах соответствующих проценту правильных ответов. Максимальная оценка - 30 баллов. Оценивание производится автоматически после завершения теста.

Таблица соответствия баллов проценту правильных ответов - Приложение 1.

Время, отводимое на тестирование: 40 минут.

## **II. Практическое задание**

Дисциплина: «Иностранный язык» (английский)

**1. Назначение работы:** определение уровня иноязычной коммуникативной компетенции конкурсанта.

**2. Структура и содержание заданий практического этапа.**

Конкурсная работа включает разделы «Аудирование» и «Письмо» и предполагает моделирование ситуаций, характерных для индустрии гостеприимства. Например, конкурсанту предлагается стать участником ролевой игры, в которой ему отводится роль администратора службы приема и размещения гостей или менеджера отдела бронирования.

### **Раздел 1: Аудирование.**

Вид аудирования: извлечение необходимой информации.

Цель: проверка понимания в прослушиваемом тексте запрашиваемой информации.

*Примечание:* задание этого раздела требуют от конкурсанта умения вычлнить в устном монологическом сообщении необходимую информацию. Это могут быть конкретные данные (даты, числа, имена собственные, географические названия и др.)

Требования к отбору текстов для аудирования:

- выбранный отрывок характеризуется законченностью и связностью;
- текст характеризуется профессиональной направленностью;
- содержание текстов учитывает возрастные особенности и жизненный опыт конкурсанта (студента 2-3 курса среднего специального учебного заведения).

### **Раздел 2: Письмо.**

Задания раздела предназначены для проверки умения связного и стилистически уместного оформления высказывания в письменной форме при составлении текстов деловых писем.

*Примечание:* при подготовке к выполнению письменного задания необходимо изучить структуру делового письма, а также знать особенности оформления делового письма в форме факсимильного или электронного сообщения.

**3. Система оценивания разделов практического этапа.**

### **Раздел 1:**

Задание состоит из 10 вопросов, требующих краткого ответа.

За каждый верный ответ конкурсант получает 2 балла. За неверный ответ или его отсутствие выставляется 0 баллов.

Максимальный балл: **20 баллов.**

## **Раздел 2:**

Максимальный балл: **10.**

Критерии оценки данного раздела:

- грамматическая корректность: 2 балла (за каждую грамматическую ошибку оценка снижается на 0,5 балла);
- орфография: 2 балла (за каждую орфографическую ошибку оценка снижается на 0,5 балла);
- соответствие заданной цели: 2 балла (если коммуникативная цель не достигнута, конкурсант получает 0 баллов);
- полнота раскрытия идеи – 2 балла;
- соответствие письменного сообщения формату и стилю делового письма – 2 балла (учитывается оформление официального приветствия, использование формул вежливости; устойчивых выражений, характерных для деловой корреспонденции).

**4. Время, отводимое для выполнения заданий практического этапа: 25 минут + 5 минут для чтения заданий.**

Рекомендуемое время выполнения отдельных разделов:

Раздел 1: 10 минут.

Раздел 2: 15 минут + 5 минут чтения заданий.

## **5. Дополнительные материалы и оборудование.**

Дополнительные материалы и оборудование включают звуковоспроизводящую аппаратуру, компакт-диски с материалами для выполнения заданий Раздела 1 «Аудирование».

## **III. Профессиональное задание**

Решение ситуационных задач, возникающих в профессиональной деятельности администратора службы приема и размещения гостиничного предприятия.

Игровая ситуация предполагает наличие оборудованного рабочего места администратора для моделирования профессиональной деятельности.

Игровые ситуации представляет группа ассистентов, выступающих в роли гостей отеля.

### **1. Основная цель профессионального задания.**

- способствовать развитию творческой активности студентов, обучающихся по специальности 100105 «Гостиничный сервис».
- проверить способность студента самостоятельно и эффективно решать вопросы профессиональной деятельности.

### **2. Содержание профессионального задания.**

Условия каждой игровой ситуации, разработанные заранее, выбираются участником по билетам.

В зависимости от разыгрываемой ситуации участник должен принять определенное решение, которое оценивается экспертной комиссией.

В случае необходимости члены комиссии задают уточняющие вопросы.

### **3. Критерии оценки.**

Комиссией оцениваются:

- ✓ Наличие приветствия, корректная форма приветствия.
- ✓ Хорошая грамотная речь, вежливые уточняющие вопросы, отсутствие речевых ошибок.
- ✓ Улыбка, приветливое выражение лица на протяжении всей встречи
- ✓ Деловой стиль одежды, прически, макияжа, маникюра и т.д. Например, отсутствие выраженного парфюма.
- ✓ Наличие завершающей позитивной фразы, адекватной ситуации.
- ✓ Скорость решения задачи
- ✓ Правильность принятого решения Экспертная оценка правильности принятого решения
- ✓ Результативность принятого профессионального решения
- ✓ Владение профессиональной терминологией.

Максимальное количество баллов за выполнение профессионального задания – 40 (сорок) баллов.  
Время, отведенное на выполнение профессионального задания – 5 минут, ответы на вопросы – 5 минут.

**Таблица соответствия баллов проценту правильных ответов (теоретическое задание)**

Процент правильных ответов (не менее %)	5	9	14	19	24	29	34	39	45	50	52	55	57	60	62	65	67	70	72	75	77	80	82	85	87	90	92	95	97	100
Баллы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30