

**Заключительный этап
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
обучающихся по специальностям среднего
профессионального образования
укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм**

Сроки и место проведения Всероссийской олимпиады

- Всероссийская олимпиада профессионального мастерства по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм проводится в период с **24 по 26 мая 2017 года**
- Место проведения: **СПб ГБПОУ «Петровский колледж»**
Санкт-Петербург, ул. Балтийская, д.35

Организаторы проведения Всероссийской олимпиады

- Министерство образования и науки Российской Федерации
- Комитет по науке и высшей школе Правительства Санкт-Петербурга
- Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Петровский колледж».





Участники Всероссийской олимпиады

- **победители региональных этапов Всероссийской олимпиады по специальностям 43.02.10 «Туризм» и 43.02.11 «Гостиничный сервис»;**
- **на заключительный этап Всероссийской олимпиады приглашаются студенты выпускных и предвыпускных курсов (возраст до 25 лет), имеющие российское гражданство и обучающиеся по специальности 43.02.10 «Туризм» или по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», направленные для участия органами государственной власти субъектов Российской Федерации.**



Участники Всероссийской олимпиады должны иметь

- студенческий билет
- документ, удостоверяющий личность (паспорт и копия паспорта)
- справку с места учёбы за подписью руководителя образовательной организации, заверенную печатью указанной организации
- оригинал заявки на участие в заключительном этапе Всероссийской олимпиады
- заявление о согласии на обработку персональных данных
- полис ОМС



Участники Всероссийской олимпиады должны иметь

- копию лицевого разворота сберегательной книжки либо копию договора банковской карты ПАО «Сбербанк»
- реквизиты отделения ПАО «Сбербанк»
- копию титульного листа устава образовательной организации и страницы из него, где указано полное название и организационно-правовая форма образовательной организации, в которой обучается участник на момент проведения Всероссийской олимпиады
- деловой стиль одежды.

Порядок подачи документов на участие в заключительном этапе Всероссийской олимпиаде и регистрации участников

- Для участия в Олимпиаде необходимо подать заявку по установленной форме не позднее 10 мая 2017 года
- Скан-копию заявки и скан-копию согласия на обработку персональных данных от участников Олимпиады направлять специалисту учебного отдела СПб ГБПОУ «Петровский колледж» **Данильчук Марине Владимировне** на электронный адрес
m.danilchuk@petrocollege.ru
- Оригиналы вышеперечисленных документов предоставляются по приезду в Санкт-Петербург для участия в заключительном этапе Всероссийской олимпиады.
- После подачи заявки оплачивается организационный взнос (реквизиты для перечисления организационного взноса размещены на сайте колледжа)

ПРОГРАММА ДЛЯ УЧАСТНИКОВ

заключительного этапа Всероссийской Олимпиады

24 – 26 мая 2017 г.

Время проведения	Наименование мероприятия	Место проведения
23 мая 2017		
в течение дня	Заезд, размещение участников Олимпиады	Общежитие Колледжа (Балтийская ул., 26)
15.00 – 17.00	Предварительная регистрация прибывших участников	Ауд. 114 (Балтийская ул., 35)
17.00 – 19.00	Вечер знакомства с колледжем	Ауд. 218 (Балтийская ул., 35)



24 мая 2017

Время проведения	Наименование мероприятия
08.15–9.30	Регистрация участников Олимпиады, жеребьевка
08.15 – 09.30	Завтрак
9.30 – 10.00	Организационное собрание для участников и сопровождающих
10.00 – 11.00	Трансфер: Колледж – Отель «Коринтия» (Невский пр., 57)
11.00 – 12.30	Торжественное открытие Олимпиады Кофе-брейк
12.30 – 13.30	Трансфер: Отель «Коринтия» - Колледж
13.30 – 13.40	Инструктаж по выполнению тестового задания (1-й уровень профессионального комплексного задания)
13.40 – 14.40	Выполнение тестового задания
14.40 – 15.40	Обед
15.40 – 15.50	Инструктаж по выполнению практического задания «Перевод профессионального текста» (2 задачи)
15.50 – 16.40	Выполнение практического задания
18.00– 19.00	Ужин



25 мая 2017

Время проведения	Наименование мероприятия
8.00 – 8.50	Завтрак
8.50 – 9.00	Инструктаж участников по выполнению задания по организации работы коллектива
9.00 – 10.00	Выполнение задания по организации работы коллектива
10.00 – 10.50	Кофе-брейк
10.50 – 11.00	Инструктаж участников по выполнению инвариантной части заданий 2-го уровня
11.00 – 12.00	Выполнение инвариантной части заданий 2-го уровня: просмотр видео-ролика, анализ конфликтной ситуации
12.00 – 12.30	Кофе-брейк
12.30 – 12.40	Инструктаж участников по выполнению вариативной части заданий 2-го –уровня (по специальностям) – письменная часть
12.40 – 13.40	Выполнение вариативной части заданий 2-го –уровня (по специальностям) – письменная часть
13.40 – 15.00	Обед
15.00 – 17.00	Клуб общения: просмотр и обсуждение видео-фильма по экологической тематике; разработка предложений по развитию регионального эко-туризма
17.00 – 18.00	Ужин
18.00–21.00	Обзорная экскурсия по Санкт-Петербургу



26 мая 2017

Время проведения	Наименование мероприятия
8.30 – 9.30	Завтрак
9.30 – 9.45	Инструктаж по выполнению вариативной части заданий 2-го уровня: ролевая игра
9.45 – 13.30	Выполнение вариативной части заданий 2-го уровня: ролевая игра
13.30 – 15.00	Подведение итогов членами жюри
13.30 – 14.30	Обед
15.00 – 16.30	Оглашение результатов и торжественное закрытие Олимпиады
16.30 – 17.30	Торжественный фуршет
17.30	Отъезд участников Олимпиады и сопровождающих

**Заключительный этап
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
обучающихся по специальностям среднего
профессионального образования 43.02.10 «Туризм» и
43.02.11 «Гостиничный сервис»
Содержание и структура конкурсных заданий**



Уровень	Вид задания	Количество баллов
1	<u>Тестовое задание</u> (инвариантная часть-20 вопросов)	5
	<u>Тестовое задание</u> (вариативная часть, отражающая специфику УГС-20 вопросов)	5
	<u>Практические задания</u> 1 задание «Перевод профессионального текста» 2 задание «Задание по организации работы коллектива»	20



Тестовое задание представлено теоретическими вопросами следующей тематики:

Инвариантная часть

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

Вариативная часть

Менеджмент, маркетинг

Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса

На выполнение тестового задания отводится максимально 60 мин.

Тестовое задание максимально оценивается 10 баллами. ([Демоверсия теста](#))



Задание № 1: Перевод профессионального текста (50 мин)

Задача 1: Прочитайте текст и ответьте на вопросы

Задача 2: Переведите текст с английского/немецкого языка на русский

Критерии оценки: см. ФОС стр.14

Задание № 2: Задание по организации работы коллектива (60 мин. 10 баллов)

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

Задача 2 Разработайте организационную структуру туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.

Критерии оценки: см. ФОС стр. 20

Критерии оценки «Перевод профессионального текста»

Критерии оценки задачи 1

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

Критерии оценки задачи 2 (ответы на вопросы)

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



Задача 1

- Учет всех должностных позиций, требующихся для обеспечения деятельности предприятия
- Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовывать запланированный объем продаж
- Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически нецелесообразными для предприятия
- Соответствие продолжительности смен КЗоТ РФ
- Учет длительности обеденных перерывов

ЗАДАЧА 2

- Правильный выбор типа организационной структуры
- Правильное формирование и отображение в схеме вертикальных связей
- Правильное количество соподчиненных структурных единиц
- Правильное количество уровней управления
- Правильное наименование отделов и должностей
- Учет всех необходимых должностей
- Учет всех необходимых подразделений
- Оформление задания в программе «Microsoft Word» с применением опции форматирования: создание организационной диаграммы
- Наличие заголовка документа
- Документ оформлен в едином стиле
- Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки

Уровень	Вид задания	Макс. баллов	
2	<p style="text-align: center;"><u>Инвариантная часть</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Задание «Разработка содержания мероприятия по обучению персонала»</u></p>	35	
	<u>Вариативная часть</u>		35
	<u>Туризм</u>	<u>Гостиничный сервис</u>	
<p style="text-align: center;"><u>Задание 1: «Бронирование турпродукта по телефону»</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Задание 2: «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»</u></p>	<p style="text-align: center;"><u>Задание 1: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Задание 2: «Разработка плана выполнения требований VIP гостя»</u></p>		

Практические задания II уровня

Инвариантная часть

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

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

На выполнение задания отводится максимально 60 минут.

Выполненное задание максимально оценивается 35 баллами.

Критерии оценки: см ФОС стр. 22

Практические задания II уровня

Вариативная часть специальности «Туризм»

Задача 1: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование турпродукта по предложенному направлению по телефону

На выполнение задания отводится 3-5 минут.

Максимальная оценка 15 баллов.

Задача 2: Выберите предприятие питания для обслуживания группы туристов. Напишите обоснование сделанного выбора

На выполнение задания отводится 45 минут.

Максимальная оценка 20 баллов.

Критерии оценки: см ФОС стр. 24

Практические задания II уровня

Вариативная часть специальности «Гостиничный сервис»

Задача 1: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону

На выполнение задания отводится 3-5 минут. Максимальная оценка 15 баллов.

Задача 2: Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя

На выполнение задания отводится 45 минут.

Максимальная оценка 20 баллов.

Критерии оценки: см ФОС стр. 24

«Бронирование гостиничных услуг по телефону» «Бронирование турпродукта по телефону»

- Соблюдение временного интервала ответа на звонок.
- Наличие формализованного приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового телефонного этикета
- Приветливый голос и интонации на протяжении всего разговора
- Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа
- Отсутствие грубых фактических ошибок в материале характеризующем реализуемый турпродукт (маршрут, стоимость, условия, объекты посещения и др.)
- Отсутствие сленга и профессиональной лексики
- Грамотная речь, отсутствие междометий, слов - паразитов
- Подведение итога разговора. Повторение деталей заказа
- Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор
- Достижение цели коммуникации

Критерии оценки «Выбор предприятия питания для обслуживания группы туристов»

- Сделан оптимальный выбор местоположения ресторана
- Вместимость ресторана соответствует условиям
- Учтен средний счет
- Учтена целевая аудитория
- Наличие остановки/парковки рядом с рестораном
- Учтен рейтинг ресторана
- Часы работы ресторана соответствуют времени, указанному в программе для обеда
- Дана ссылка на официальный сайт ресторана,
- Дано подробное обоснование выбора ресторана, сделаны гиперссылки на источники страниц, в которых прописана информация подтверждающая выбор
- Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»
- Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки

«Разработка плана выполнения требований VIP гостя»

- Учены все требования райдера
- Предложенные действия по выполнению требований соответствующих функциональным обязанностям менеджеров подразделений
- Корректно учтена информация о комплектации гостиничного номера
- Предложенные действия по выполнению требований учитывают материальные ресурсы гостиницы
- Указаны поставщики закупаемых товаров
- Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»
- Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки

**Заключительный этап
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства
обучающихся по специальностям среднего
профессионального образования
укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм**