

**Региональный этап  
Всероссийской олимпиады профессионального  
мастерства  
обучающихся по специальностям среднего  
профессионального образования 43.02.10 Туризм  
43.02.11 Гостиничный сервис  
43.02.14 Гостиничное дело  
Содержание и структура конкурсных заданий**

**Лядова О.С., зав. отделения  
международных программ, туризма и сервиса  
СПБ ГБПОУ «Петровский колледж»**

**Лузина Е.А., методист отделения  
международных программ, туризма и сервиса  
СПБ ГБПОУ «Петровский колледж»**





## ПРОГРАММА

регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства, обучающихся по профессиям и специальностям среднего профессионального образования УГС 43.00.00 Сервис и туризм

17 октября 2023

Время	Мероприятие	Место
09.30 - 10.00	Регистрация участников. Жеребьевка.	Балтийская ул., 35, Актовый зал
10.00 – 10.10	Торжественное открытие мероприятия	Актовый зал
10.10 – 10.20	Инструктаж по выполнению теоретического задания	каб.312
10.20 – 10.50	<b>Выполнение теоретического задания</b>	каб.312
10.15 – 12.00	<i>Семинар для преподавателей СПО в рамках деловой программы регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства «Участие в чемпионатах и конкурсах профессионального мастерства: достижения и точки роста»</i>	<i>Балтийская ул., 35, каб. 221</i>
10.50 – 10.55	<i>Перерыв (для участников)</i>	



10.55 – 11.00	Инструктаж по выполнению I этапа профессионального задания	Балтийская ул., 35, каб.312
11.00 – 11.15	<b>Выполнение I этапа профессионального задания: аудирование</b>	Балтийская ул.,35, каб.312
<i>11.15 – 11:25</i>	<i>Перерыв (для участников)</i>	
11.25 – 11.30	Инструктаж по выполнению II этапа профессионального задания	Балтийская ул.,35, каб.312
11.30 – 12.00	<b>Выполнение II этапа профессионального задания: составление предложения о сотрудничестве</b>	Балтийская ул.,35, каб.312
<i>12.00- 12.30</i>	<i>Перерыв на обед</i>	
12.30 – 12.40	Инструктаж по выполнению III этапа профессионального задания	Балтийская ул., 35, каб.329
12.40 – 16.10	<b>Выполнение III этапа профессионального задания: решение ситуативных задач</b> <i>Телетрансляция выполнения III этапа профессионального задания (для сопровождающих)</i>	Балтийская ул., 35, каб.306  <i>Каб.221</i>
16.10-16.50	Подведение итогов членами жюри	Балтийская ул., 35, каб.306
16.50-17:05	Заккрытие Олимпиады	Балтийская ул.,35, каб.306

Модуль	Вид задания	Количество баллов
1	<u>Тестовое задание</u> (40 вопросов)	30





**Тестовое задание представлено теоретическими вопросами следующей тематики:**

Менеджмент и маркетинг

Туризм и гостеприимство в Санкт-Петербурге

Основы туристской и гостиничной индустрии

Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности

Деловой этикет. Взаимодействие с туристами/гостями

На выполнение тестового задания отводится максимально 30 мин.

Тестовое задание максимально оценивается 30 баллами. ([ДемOVERсия теста](#))





Модуль	Вид задания	Количество баллов
2	Этап 1. Аудирование текста профессиональной направленности (15 минут)	20
	Этап 2. Составление предложения о сотрудничестве (30 минут)	20
	Этап 3. Решение ситуативных задач (вариативный этап) (7-10 минут на участника)	30



## Этап № 1: Аудирование текста профессиональной тематики (15 мин/ 20 баллов)

Конкурсанту предлагается прослушать аудиотекст (диалог) на английском языке и отметить верные (True) и неверные (False) утверждения по содержанию аудиотекста.

Для прослушивания предлагается ситуация представленная в виде диалога на английском языке по тематике характерной для сферы сервиса и туризма. ([демоверсия аудирования](#))

## Этап № 2: Кейс «составление предложения о сотрудничестве» (30 мин/ 20 баллов)

Внимательно прочитайте кейс, в котором представлено описание компании, в которой вы работаете, а так же запрос от потенциального клиента. От лица менеджера организации составьте предложение о сотрудничестве в адрес корпоративного клиента. ([демоверсия кейса](#))





Модуль	Вид задания			Макс. баллов
2	<u>Вариативная часть</u>			30
	<u>Туризм</u>	<u>Гостиничный сервис</u>	<u>Гостиничное дело</u>	
	<u>Задание : «Помощь в подборе тура по телефону, формирование предварительной заявки»</u>	<u>Задание: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»</u>	<u>Задание: Фрагмент тренинга на тему «Бронирование гостиничных услуг по телефону»</u>	



## Этап3 № 1: Решение ситуативных задач

Содержание профессионального задания: каждому участнику соревнований предлагаются провести взаимодействие с клиентом по телефону. Выполнение заданий проходит последовательно на специально оборудованном рабочем месте администратора/ менеджера по туризму. На выполнение задания отводится от 7-10 минут. Участники конкурса при выполнении задания должны иметь деловую форму одежды. Ситуативные задачи представляет группа ассистентов, выступающих в роли туристов.

(демоверсия ситуативных задач)



Вариативная часть **специальность Туризм**

Задача: Ответьте на телефонный звонок и помогите подобрать тур по предложенному направлению по телефону.

*На выполнение задания отводится 7-10 минут.*

*Максимальная оценка 30 баллов.*

Вариативная часть **специальность Гостиничный сервис**

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

*На выполнение задания отводится 7-10 минут.*

*Максимальная оценка 30 баллов.*



Вариативная часть **специальность Гостиничное дело**

- Задача: проведите фрагмент тренинга для персонала на тему «Бронирование гостиничных услуг по телефону» моделируя приближенную к реальным условиям ситуацию бронирования гостиничных услуг по телефону.

*На выполнение задания отводится 7-10 минут.*

*Максимальная оценка 30 баллов.*

# Контактная информация

Лузина Елена Александровна,  
методист отделения международных программ,  
туризма и сервиса  
[e.luzina@petrocollege.ru](mailto:e.luzina@petrocollege.ru)