

Структура конкурсных заданий
МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1 Тестовое задание	10.20 – 10.50	30 минут
	Модуль 2 Профессиональное задание		
2	Этап 1. Аудирование текста профессиональной направленности	11.00 – 11.15	15 минут
	Этап 2. Составление коммерческого предложения	11.30 – 12.00	30 минут
	Этап 3. Решение ситуативных задач (вариативный этап)	12.40 – 16.10	7-10 минут

Модуль 1: Тестовое задание

Задание «Тестирование» состоит из блоков вопросов, сформированных по разделам и темам.

Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает всего 40 вопросов по пяти тематическим направлениям, включают вопросы закрытой формы с выбором ответа, закрытой формы с выбором нескольких вариантов ответа, открытой формы с кратким ответом, на установление соответствия, на установление правильной последовательности

Тестирование содержит вопросы по 5 тематическим направлениям:

- Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности;
- Менеджмент и маркетинг;

- Основы туристской и гостиничной индустрии;
- Деловой этикет. Взаимодействие с туристами/гостями;
- Туризм и гостеприимство в Санкт-Петербурге.

Тематика, количество и формат вопросов по темам тестового задания формируются на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС, по которой проводится Олимпиада.

Таблица 1

Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

№ п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов					Макс. балл
			Выбор ответа	Множественный выбор	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	
1	Менеджмент и маркетинг	8	2	2	1	2	1	6
2	Туризм и гостеприимство в Санкт-Петербурге	8	2	2	1	2	1	6
3	Основы туристской и гостиничной индустрии	8	2	2	1	2	1	6
4	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	8	2	2	1	2	1	6
5	Деловой этикет. Взаимодействие с туристами/гостями	8	2	2	1	2	1	6
	ИТОГО:	40						30

Вопрос закрытой формы с выбором одного варианта ответа состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых заключений, одно из которых является правильным.

Вопрос открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов, в качестве которых могут быть: число, слово или словосочетание. На месте ключевого элемента в тексте задания ставится многоточие или знак подчеркивания.

Вопрос на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Вопрос на установление соответствия. Состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Соответствие устанавливается по принципу 1:1 (одному элементу первой группы соответствует только один элемент второй группы). Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно соответствовать количеству элементов первой группы. Количество элементов как в первой, так и во второй группе должно быть не менее 4.

Выполнение задания «Тестирование» реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и исключаящую возможность повторения заданий. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

При выполнении задания «Тестирование» участнику Олимпиады предоставляется возможность в течение всего времени, отведенного на выполнение задания, вносить изменения в свои ответы, пропускать ряд вопросов с возможностью последующего возврата к пропущенным заданиям.

Модуль 2: Профессиональное задание

Этап 1. Аудирование.

Первый этап профессионального задания заключается в прослушивании текстового сообщения профессиональной тематики на английском языке. Основная цель данного этапа заключается в определении сформированности речевых умений, а также в определении точности и полноты восприятия аудиозаписи. Конкурсанту предлагается прослушать аудиотекст (диалог) на английском языке и отметить верные (True) и неверные (False) утверждения по содержанию аудиотекста.

Для прослушивания предлагается аудиотекст на английском языке по тематике характерной для сферы сервиса и туризма.

Требования к отбору текстов для аудирования:

- Объем текстов 500-700 слов.
- выбранный отрывок характеризуется законченностью и связностью;
- текст характеризуется профессиональной направленностью;
- содержание текстов учитывает возрастные особенности и жизненный опыт конкурсанта.

Участники прослушивают сообщение два раза. Задание выполняется на компьютере в программе Excel MS Word. Время выполнения: 15 минут, в том числе 5 минут для проведения инструктажа и ознакомление с информационными материалами, входящими в конкурсное задание. Выполненное задание максимально оценивается 20 баллами.

Этап 2. Кейс «Составление предложения о сотрудничестве»

Описание задания: участникам предлагается решить кейс и составить предложение о сотрудничестве в ответ на запрос от клиента. Участникам предстоит проанализировать представленную в кейсе информацию и составить предложение о сотрудничестве по запросу, оформить предложение в текстовом формате в электронном виде. Выполненное задание передается на проверку в распечатанном виде.

Инструкция:

Внимательно прочитайте кейс, в котором представлено описание компании, в которой вы работаете, а так же запрос от потенциального клиента. От лица менеджера организации составьте коммерческое предложение в адрес корпоративного клиента.

Оформите ответ в виде делового письма предложения о сотрудничестве в программе MS Word, формате doc. Выполненное задание передается на проверку в распечатанном виде

Этап 3. Решение ситуативных задач

Данный этап является вариативным и 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.

Форма выполнения: устная. Основная цель профессионального задания: проверить способность студента самостоятельно и эффективно решать вопросы, относящиеся к профессиональной деятельности.

Содержание профессионального задания: каждому участнику соревнований предлагаются провести бронирование по телефону. Выполнение заданий проходит последовательно на специально оборудованном рабочем месте администратора/ менеджера по туризму. На выполнение задания отводится от 5-7 минут. Участники конкурса при выполнении задания должны иметь деловую форму одежды. Ситуативные задачи представляет группа ассистентов, выступающих в роли туристов.

Ответьте на телефонный звонок и проведите подбор турпродукта по предложенному направлению по телефону.

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

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону.

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

Сценарий каждой ситуации разработан заранее и является единым для всех участников.

В зависимости от разыгрываемой ситуации участник должен последовательно выполнить определенные действия для принятия решения.

Правильность выполнения действий каждого участника оценивается членами жюри по каждому оценочному признаку с заполнением оценочного листа.

43.02.14 Гостиничное дело

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

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

Сценарий каждой ситуации разработан заранее и является единым для всех участников.

В зависимости от разыгрываемой ситуации участник должен последовательно выполнить определенные действия для принятия решения.

Правильность выполнения действий каждого участника оценивается членами жюри по каждому оценочному признаку с заполнением оценочного листа.

