

**Структура конкурсных заданий**  
**МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ**

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	<b>Модуль 1</b> Тестовое задание	10.00-10.45	45 минут
	<b>Модуль 2</b> Профессиональное задание		
2	Этап 1. Аудирование текста профессиональной направленности	10.55-11.20	25 минут
	Этап 2. Анализ конфликтной ситуации	11.20-11.45	25 минут
	Этап 3. Решение ситуативных задач (вариативный этап)	12.45-16.00	7-10 минут

**Модуль 1: Тестовое задание**

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

Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает 2 части - инвариантную и вариативную, всего 40 вопросов.

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов по пяти тематическим направлениям, из них 4 – закрытой формы с выбором ответа, 4 – открытой формы с кратким ответом, 4 - на установление соответствия, 4 - на установление правильной последовательности. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов. 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.

Таблица 1

Алгоритм формирования содержания задания «Тестирование»

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	Оборудование, материалы, инструменты	4	1	1	1	1	1
	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1
	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1
	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>					<b>15</b>
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
	Менеджмент, маркетинг	10	1	1	5	3	2
	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	4	3	2	1	2
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>15</b>
	<b>ИТОГО:</b>						

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 5 ситуаций на английском языке по тематике характерной для сферы сервиса и туризма.

Требования к отбору текстов для аудирования:

- Объем текстов 100- 150 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: 30 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. Анализ конфликтной ситуации**

Описание задания: участникам предлагается для просмотра специально подготовленный видеоролик, где в игровой форме представлено обслуживание клиента в условиях конфликтной ситуации. Участникам предстоит сделать анализ представленной конфликтной ситуации между сотрудником и гостем; перечислить ошибки, допущенные сотрудником. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде. Ниже приведен примерный сценарий видеоролика

### **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.

#### **Специальность 43.02.10 «Туризм»:**

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование 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.