

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ «ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА»

Критерии оценки 1 задачи
конкурсного задания «Перевод профессионального текста (сообщения)» –
письменного перевода текста

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

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

3 балла – текст перевода полностью соответствует содержанию оригинального текста; полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Все профессиональные термины переведены правильно. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

2 балла – текст перевода практически полностью (более 90% от общего объема текста) – понятна направленность текста и его общее содержание соответствует содержанию оригинального текста; в переводе присутствуют 1-4 лексические ошибки; искажен перевод сложных слов, некоторых сложных устойчивых сочетаний, соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Присутствуют 1-2 ошибки в переводе профессиональных терминов. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

1 балл – текст перевода лишь на 50% соответствует его основному содержанию: понятна направленность текста и общее его содержание; имеет пропуски; в переводе присутствуют более 5 лексических ошибок; имеет недостатки в стиле изложения, но передает основное содержание оригинала, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала, устранения смысловых искажений, стилистической правки.

0 баллов – текст перевода не соответствует общепринятым нормам русского языка, имеет пропуски, грубые смысловые искажения, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала и стилистической правки.

По критерию «Грамотность» ставится

2 балла – в тексте перевода отсутствуют грамматические ошибки (орфографические, пунктуационные и др.);

1 балл – в тексте перевода допущены 1-4 лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности);

0 баллов – в тексте перевода допущено более 4 лексических, грамматических, стилистических ошибок (в совокупности).

При выполнении 2 задачи в содержание критериев могут быть внесены дополнения (изменения) касающиеся конкретной УГС 43.00.00 Сервис и туризм, которые не влияют на удельный вес каждого критерия.

**Критерии оценки 2 задачи
конкурсного задания «Перевод профессионального текста (сообщения)» –
ответы на вопросы по тексту**

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Глубина понимания текста	0-4
2.	Независимость выполнения задания	0-1

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

4 балла – участник полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении незнакомых слов по контексту;

3 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 80% незнакомых слов по контексту;

2 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 50% незнакомых слов по контексту;

1 балл – участник не полностью понимает основное содержание текста, с трудом выделяет отдельные факты из текста, догадывается о значении менее 50% незнакомых слов по контексту

0 баллов – участник не может выполнить поставленную задачу.

По критерию «Независимость выполнения задания» ставится:

1 балл – участник умеет использовать информацию для решения поставленной задачи самостоятельно без посторонней помощи;

0 баллов – полученную информацию для решения поставленной задачи участник может использовать только при посторонней помощи.

ПАСПОРТА ЗАДАНИЙ

Паспорт практического задания I уровня «Задание по организации работы коллектива»

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ	
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014
2.	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
3.	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
4.	ОП.02. Организация туристкой индустрии МДК.04.01 Управление деятельностью функционального подразделения МДК.04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	ОП.01. Менеджмент ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности ОП.03. Экономика организации МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Критерии оценки

Задание по организации работы коллектива		Максимальный балл – 10 баллов
Задача №1. Разработайте структуру управления туристским/гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись характеристикой организаций		Максимальный балл – 5 баллов
Критерии оценки:		
✓	Правильный выбор должностных позиций	1,0
✓	Правильное название должностей	0,5

✓	Правильный выбор типа структуры управления	1,0
✓	Правильно представлено в структуре соподчинение должностных лиц	0,5
✓	Правильное количество уровней управления	0,5
✓	Правильное отображение в схеме вертикальных связей	0,5
✓	Оформление задания в программе MS Word с применением норм форматирования документов	0,5
✓	Наличие заголовка документа	0,1
✓	Документ оформлен в едином стиле	0,2
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2
Задача №2.		Максимальный балл – 5 баллов
Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии, ответив на вопросы и заполнив бланк ответа		
✓	Выявлена и правильно сформулирована проблема согласно представленной ситуации	0,5
✓	Выявлена и правильно обозначена причина возникновения проблемы	0,5
✓	Указана информация, необходимая для принятия правильного решения на совещании	1,0
✓	<i>Указаны методы управления и формы мотивации (зависит от ситуации)</i>	1,0
✓	Предложены и аргументированы варианты решения выявленной проблемы	1,5
✓	Документ оформлен в бланке, в электронном виде с использованием возможностей программы MS Word	0,3
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0,2

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
Составление схемы структуры управления туристским/гостиничным предприятием	Microsoft Office Word		Компьютерная аудитория

**Паспорт практического задания II уровня
(инвариантная часть)**

№ п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ		
1.	43.02.10 Туризм, Приказ N 474 от 07.05.2014	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N 475 от 07.05.2014	
2.	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>		
3.	<p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p>	<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;</p> <p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	
4.	<p>ОП.01. Психология делового общения</p> <p>ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>ПМ. 04. Управление функциональным подразделением организации</p>	<p>ОП.01. Менеджмент</p> <p>ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей</p> <p>ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p>	
Работа с жалобой туристов			
	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл -35 баллов
5.	Задача 1. Проанализировать представленную конфликтную ситуацию. Перечислить ошибки, допущенные туристской фирмой, ее представителем и туристом.	Перечислены все ошибки (за каждую не выявленную ошибку снимается один балл)	Максимальное количество баллов за Задачу 1 –10 баллов
			10 баллов
	Задача 2. Составить письмо-ответ на заявление клиента туристской фирмы, предложив способы решения данной проблемы.		Максимальное количество баллов за Задачу 2 – 25 баллов
		Текст письма набран согласно установленным требованиям (одинаковый шрифт, межстрочный интервал, поля документа)	

		Текст письма составлен без стилистических и грамматических ошибок	
		Текста оформлен в соответствии с установленными в документоведении стандартами (Правильно расположена в документе дата составления, заголовочная часть письма оформлена верно)	
		Высокий уровень владения профессиональной терминологией при составлении текста;	
		Наличие аргументированной позиции со стороны турагентства в ответ на заявления туриста	
		Логичность в изложении материала	

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Вид, выполняемой работы	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (учебный кабинет, лаборатория, иное)
Решение конфликтной ситуации посредством ответа на заявление туриста	Microsoft Office Word	-	Компьютерная аудитория

Паспорт задания II уровня (вариативная часть)

43.02.10 ТУРИЗМ

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики ПС: отсутствует	
1	43.02.10 Туризм, Приказ N474 от 07.05.2014		
2	4.3.1. Предоставление турагентских услуг. 4.3.2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.		
3	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		
4	МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов МДК.02.02. Организация досуга туристов		
Консультация туриста для получения однократной визы			
5	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл – 35 баллов
5.1	Задача 1. Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие в Китай (г. Гуанчжоу).	Наличие приветствия, сформулированного в соответствии с правилами делового этикета	
		Доброжелательное и заинтересованное выражение лица	
		Приветливый голос и интонация на протяжении всего разговора	
		Отсутствие немотивированных пауз и длинных периодов ожидания собеседником ответа	

		Отсутствие грубых фактических ошибок, в материале, характеризующем визовый продукт (стоимость, сроки получения, срок действия визы, основные документы и др.)	
		Грамотная речь, отсутствие междометий, слов паразитов, сленга	
		Подведение итогов разговора, повторение деталей заказа	
		Предоставление возможности клиенту первым закончить разговор	
		Достижение цели коммуникации (прием первичных документов или договориться на последующую встречу)	
Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов			
5.2	Задача 2. Выбрать объекты показа для обслуживания группы туристов.	Критерии оценки	Максимальное количество баллов за Задачу 2 – 20 баллов
		Соответствие объектов показа тематике тура	
		Соответствие объектов показа заданным временным параметрам тура	
		Дано подробное обоснование выбора объектов показа (аргументация, местонахождение, ссылка на источники)	
		Соответствие предприятия питания запросам туристкой группы (национальная кухня, количество мест, средний чек)	
		Документ оформлен в едином стиле с использованием программы MS Word	
		Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Наименование задания/задачи	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специальных инструментов (наименование)	Наличие материалов (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (лаборатория, мастерская, цех, полигон (образовательной организации, учебного центра, ресурсного центра, организации, предприятия иное)
Задача 1 Консультация туриста для получения однократной визы на туристское путешествие в Китай (г. Гуанчжоу).	–	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет	–	–	Лаборатория, имитирующая рабочее место специалиста по туризму
Задача 2 Выбор объектов показа для обслуживания группы туристов.	Microsoft Office Word	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет (по количеству участников)	–	–	Компьютерная аудитория

Паспорт задания вариативной части II уровня

43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

№ п/п	Характеристики ФГОС СПО	Характеристики профессионального стандарта (при наличии)
1	43.02.11 Гостиничный сервис Приказ N475 от 07.05.2014	1. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н) Зарегистрирован в Минюсте РФ 26 мая 2015 г. Регистрационный N 37395
2	4.3.1. Бронирование гостиничных услуг. 4.3.2. Прием, размещение и выписка гостей. 4.3.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Уровень квалификации: 5
3	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

	<p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>		
4	<p>ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</p>		
Прием и размещение гостя в гостинице			
5	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл - 15 баллов
5.1	Задача 1. Зарегистрировать и разместить гостя в гостинице	Администратор приветствует гостя	
		Просит предоставить паспорт	
		Подтверждает детали бронирования	
		Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
		Просит гостя заполнить анкету и подписать	
		Спрашивает, может ли сделать копию паспорта	
		Делает копию необходимых данных паспорта (1 стр. и прописка)	
		Возвращает паспорт	
		Уточняет у гостя, будет ли гарантировать дополнительные расходы	
		Отдает гостю ключ	
		Информирует о месторасположении комнаты	
		Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
		Информирует о других услугах отеля	
	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24		

		часа в сутки (или номер ресепшн)	
		Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	
		Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
		Желает хорошего дня\приятного проживания	
		Обращается к гостю по имени не менее 3 раз	
Разработка плана организации выполнения требований гостей			
5.2	Задача	Критерии оценки	Максимальный балл – 20 баллов
	Задача 2. Разработать план организации выполнения требований гостей	Учтены все требования запроса гостя	
		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	

Материально-техническое обеспечение выполнения задания

Наименование задания/задачи	Наличие прикладной компьютерной программы (наименование)	Наличие специального оборудования (наименование)	Наличие специальных инструментов (наименование)	Наличие специальных материалов (наименование)	Наличие специального места выполнения задания (лаборатория, мастерская, цех, полигон (образовательной организации, учебного центра, ресурсного центра, организации, предприятия иное)
Задача 1 Прием и размещение гостя в гостинице	–	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет, стойка	–	–	Лаборатория, имитирующая рабочее место администратора гостиницы

		регистрации, Многофункциональное устройство			
Задача 2 Разработка плана организации выполнения требований гостей	Microsoft Office Word	Персональный компьютер с выходом в глобальную сеть Интернет (по количеству участников)	–	–	Компьютерная аудитория