

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ I УРОВНЯ
ЗАДАНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КОЛЛЕКТИВА**

Время, отводимое на выполнение задания – 1 час (академический = 45 минут)
Максимальное количество баллов – 10 баллов.

Задача №1: Разработайте структуру управления туристским/гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись информацией из таблицы 1. Для гостиничного предприятия разработайте структуру управления службой питания.

Структура управления должна быть выполнена в виде схемы с использованием возможностей программы MS WORD. При необходимости допускаются текстовые пояснения.

Таблица 1 – Характеристика предприятий

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Туристское предприятие «ОТДЫХАЙ» более десяти лет работает в городе Барнауле и предлагает своим клиентам разнообразные виды отдыха, широкий спектр туристских маршрутов, отличное размещение и питание по соответствующим уровню обслуживания ценам.</p> <p>Офис предприятия находится в торговом центре «Европа». Квалифицированные специалисты, работающие в агентстве, организуют тур с различными типами отдыха: экскурсионные и горнолыжные туры, отдых на море, приключенческие туры, лечение, SPA, событийный, деловой и образовательный туризм, круизы, экзотические туры, индивидуальные и групповые поездки.</p> <p>Туристское предприятие «ОТДЫХАЙ» предлагает своим клиентам широкий диапазон услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) предоставление информации об организуемых маршрутах, видах обслуживания, связанных с этими маршрутами – консультации и рекомендации; 2) бронирование пакетного тура; 3) возможность организации тура по желаемым маршрутам; 4) визовая поддержка; 5) оформление медицинской страховки; 6) бронирование отелей по всему миру; 7) бронирование авиабилетов и железнодорожных билетов и другие. <p>Однако, в последнее время спрос на услуги «ОТДЫХАЙ» стал падать. В виду этого,</p>	<p>Гостиница «СИБИРЬ» – гостиничное предприятие столицы Алтайского края, расположенное в центре деловой, административной, развлекательной части Барнаула. Гостям предлагается на выбор 311 уютных номеров различной категории. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, 2 конференц-зала.</p> <p>Коллектив гостиницы «СИБИРЬ» насчитывает 96 сотрудников</p> <p>В здании гостиницы находится ресторан – это заведение с особенными традициями, здесь проводятся завтраки по системе «шведский стол». При этом ресторан готов не только к уединенным трапезам, 300 посадочных мест смогут гостеприимно разместить даже самую большую компанию. Вечером в ресторане можно провести деловую встречу, послушать живую музыку.</p> <p>Гордостью ресторана является бар. Он не только впечатляет своими размерами (32 метра в диаметре), но и качественным подходом к обслуживанию по мировым стандартам ресторации. Барная карта многогранна: здесь представлена широчайшая коллекция алкогольных напитков от легких, до самых крепких.</p> <p>Ресторан является частью большого гостиничного комплекса. Это позволяет удобно организовывать и качественно проводить всероссийские конференции, симпозиумы,</p>

руководитель решил привлечь весь коллектив туристского предприятия для выработки оптимального управленческого решения по обозначенной проблеме.

форумы и другие мероприятия.

Однако, в связи с изменившейся ситуацией в стране, в условиях снижения затрат на проведение подобных мероприятий, резко снизилось и количество заказов на них. Организаторы мероприятий всё чаще стали делать выбор в пользу организаций, которые готовы предложить услуги, пусть и в разных местах, и зачастую невысокого уровня, но по более низким ценам. В виду этого, руководитель гостиничного комплекса решил привлечь весь коллектив для выработки оптимального управленческого решения по обозначенной проблеме.

Задача №2: Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии (таблица 1), ответив на следующие вопросы и заполнив бланк ответа в электронном виде с использованием возможностей программы MS WORD:

- сформулируйте проблему согласно описанной ситуации;
 - укажите возможные причины возникновения выявленной проблемы;
 - каким методом принятия (оптимизации) управленческих решений решил воспользоваться руководитель туристского/гостиничного предприятия? В чём суть данного метода? Укажите преимущества и недостатки данного метода;
 - какой инструктаж должен быть проведен с работниками по использованию выбранного метода? Каковы основные правила использования данного метода?
 - предложите варианты решения обозначенной проблемы.
- Ответы аргументируйте.

БЛАНК ОТВЕТА		
№ п/п	Вопросы	Ответы с аргументацией
1	Сформулируйте проблему согласно представленной ситуации	
2	Укажите возможные причины возникновения выявленной проблемы	
3	Каким методом принятия (оптимизации) управленческих решений решил воспользоваться руководитель туристского/гостиничного предприятия? В чём суть данного метода? Укажите преимущества и недостатки данного метода	
4	Какой инструктаж должен быть проведен с работниками по использованию выбранного метода? Каковы основные правила использования данного метода?	
5	Предложите варианты решения обозначенной проблемы	

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. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии, ответив на вопросы и заполнив бланк ответа	Максимальный балл – 5 баллов
✓ Выявлена и правильно сформулирована проблема согласно представленной ситуации	0,5
✓ Выявлена и правильно обозначена причина возникновения проблемы	0,5
✓ Выбран и охарактеризован метод принятия управленческих решений (согласно ситуации)	1,0
✓ Охарактеризован инструктаж с работниками по использованию выбранного метода принятия управленческих решений. Обозначены правила использования	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