

## 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:** Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии (таблица 1), заполнив бланк ответа в электронном виде с использованием возможностей программы MS WORD:

- сформулируйте проблему согласно представленной ситуации;
- укажите возможные причины проступков применительно к выявленной проблеме;
- какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на совещании;
- какие методы управления и виды мотивации необходимо использовать руководству туристского/гостиничного предприятия для устранения выявленных нарушений.

**Требования к оформлению текста в документе:**

- шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 12;
- межстрочный интервал – 1,0 пт.

Ответы аргументируйте.

Таблица 1 – Характеристика предприятий

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Туристское предприятие «АлтайТур» осуществляет деятельность в сфере внутреннего туризма. Офис предприятия находится в Сити-центре, расположенном в центральной части города Барнаула.</p> <p>Основные направления деятельности агентства – это организация лечебно-оздоровительных и экскурсионных туров, обслуживание корпоративных клиентов по заказу. Квалифицированные специалисты, работающие в агентстве, организуют тур с различными типами отдыха.</p> <p>Туристское предприятие «АлтайТур» предлагает своим клиентам широкий диапазон услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) предоставление информации об организуемых маршрутах, видах обслуживания, связанных с этими маршрутами – консультации и рекомендации;</li> <li>2) бронирование пакетного тура;</li> <li>3) возможность организации тура по желаемым маршрутам;</li> <li>4) визовая поддержка;</li> <li>5) оформление медицинской страховки;</li> <li>6) бронирование отелей по всему миру;</li> </ol>	<p>Гостиница «Визит» – крупнейшее гостиничное предприятие столицы Алтайского края, расположенное в центре деловой, административной, развлекательной части Барнаула.</p> <p>Для того, чтобы сделать отдых гостей максимально комфортным и приятным, гостям предлагается на выбор 291 уютный номер различной категории, где одновременно способны разместить 406 человек. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, бизнес-центр, банкомат, 2 конференц-зала. Во всех номерах и общественных зонах работает бесплатный Wi-Fi Интернет.</p> <p>В здании гостиницы находится самый крупный ресторан Алтайского края – это заведение с особенными традициями, здесь проводятся завтраки по системе «шведский стол». При этом ресторан «Визит» готов не только к уединенным трапезам, 500 посадочных мест смогут гостеприимно разместить даже самую большую</p>

<p>7) бронирование авиабилетов и железнодорожных билетов.</p> <p>В последнее время директор «АлтайТур» всё чаще стал замечать, что работники нарушают трудовую дисциплину и решил провести совещание.</p>	<p>компанию.</p> <p>Ресторан «Визит» является частью большого гостиничного комплекса. Это позволяет удобно организовывать и качественно проводить всероссийские конференции, симпозиумы, форумы и другие мероприятия.</p> <p>В последнее время генеральный директор «Визит» всё чаще стал замечать, что работники нарушают трудовую дисциплину и решил провести совещание.</p>
---	--

<b>БЛАНК ОТВЕТА</b>		
№ п/п	Вопросы	Ответы с аргументацией
1	Сформулируйте проблему согласно представленной ситуации	
2	Укажите возможные причины проступков применительно к выявленной проблеме	
3	Какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на совещании?	
4	Какие методы управления и виды мотивации необходимо использовать руководству туристского/гостиничного предприятия для устранения выявленных нарушений?	

### Критерии оценки

<b>Задание по организации работы коллектива</b>	Максимальный балл – 10 баллов
<b>Задача №1.</b> Разработайте структуру управления туристским/гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись характеристикой организаций	Максимальный балл – 5 баллов
<b>Критерии оценки:</b>	
✓ 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
<b>Задача №2.</b> Предложите решение сложившейся ситуации на	Максимальный балл – 5

<b>туристском/гостиничном предприятии, ответив на вопросы и заполнив бланк ответа</b>		<b>баллов</b>
✓	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