

Главное управление образования и молодёжной политики Алтайского края

КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ КРАЕВОЙ ОЛИМПИАДЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.11 «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Барнаул 2015

Рассмотрено на заседании
кафедры (ПЦК) "Туризма и
гостеприимства"

Протокол №__ от

«__» _____ 2015 г

Зам.заведующего кафедры:

_____ Т.Н. Ерохина

Преподаватели:

_____ Т.Н. Ерохина

_____ К.Е. Цвиль

_____ О.А. Сикорская

_____ Г.А. Калашникова

_____ С.Г. Щербинина

_____ Н.В. Ракова

Составлены в соответствии с
Государственными
требованиями к минимуму
содержания и уровню
подготовки выпускника по
специальности:
43.02.11 «Гостиничный сервис»

Заместитель директора по УР:

_____ Т.А. Рожкова

«__» _____ 2015 г.

I тур (Практический - уборка номера).

Перед проведением этапа проводится инструктаж по технике безопасности и ознакомительная экскурсия по гостинице «Барнаул», где будет проводиться этап. Всем участникам предоставляются равные условия.

Цель: выявление готовности к практическому применению знаний в профессиональной деятельности.

Место проведения.

ЗАО «Гостиница Барнаул» **Номер**



Номера одноместные "Стандарт" с ванной комнатой.



Задание для участников олимпиады.

Необходимо провести уборку номера после отъезда гостей с обязательным использованием инвентаря по уборке и необходимых расходных средств.

Время выполнения задания 30 минут.

Критерии оценивания уборки номера:

- технология уборки номера –5 баллов;
- умение работать с вещами гостя –5 баллов;
- соблюдение норм безопасности при работе с химическими средствами –5 баллов;
- соблюдение норм безопасности при работе с техническими средствами –5 баллов;
- время уборки –5 баллов;
- качество уборки –5 баллов.

Максимальное количество составляет **30 баллов**. Оценивается индивидуально каждый участник Олимпиады.

II тур (Домашнее задание -презентация гостиницы).

Задание выполняется с использованием мультимедийных средств.

Цель: выявление готовности к творческому применению знаний в профессиональной деятельности.

Место проведения.

Малый конференц-зал ЗАО «Гостиница Барнаул».

Задание для участников олимпиады.

Команде необходимо представить на английском языке разработанную в домашних условиях (заранее) презентацию отеля, являющегося их базой практики, либо любого реально существующего отеля на территории Алтайского края. В презентации отражаются следующие моменты:

- краткая справка об отеле;
- номерной фонд, персонал отеля;
- дополнительные услуги, предоставляемые гостям.

В публичной презентации принимают участие все члены команды, освещая один или несколько моментов. Общий визуальный ряд не должен превышать 20 слайдов.

Члены команды должны быть готовы ответить на дополнительные вопросы членов жюри на английском языке.

Время выступления 7-8 минут.

Критерии оценки задания:

- структурированность выступления (наличие приветствия, вступления, основной части, заключения), логичность высказывания, оригинальность представления – 4 балла;
- информативность высказывания – 4 балла;
- лексическое оформление высказывания – 4 балла;
- фонетическое оформление высказывания, – 4 балла;
- грамматическое оформление высказывания – 4 балла.

Максимальное количество составляет **20 баллов**. Оценивается команда. Каждому участнику добавляются баллы, полученные командой.

III тур - Теоретический.

Участники выполняют по 40 тестовых заданий в тестовой оболочке Indigo.

В задания включаются вопросы, изучаемые в рамках программы по подготовке студентов базового уровня по профессиональным модулям «Бронирование гостиничных услуг», «Прием, размещение и выписка гостей», «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Цель: оценка теоретических знаний участников олимпиады по основной образовательной программе профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Место проведения.

Компьютерные учебные аудитории «Алтайской академии гостеприимства».

Задание для участников олимпиады.

Выберите правильный вариант ответа:

- 1. К особенностям гостиничных услуг относятся:**
 - а) территориальная разобщенность потребителя и исполнителя услуги
 - б) неспособность к хранению
 - в) сезонный характер спроса
- 2. К какой категории относится номер с двумя и более комнатами размером не менее 40.кв.м?**
 - а) студия
 - б) апартамент
 - в) люкс
- 3. Какие гостиничные службы относятся к «фронт-офис»?**
 - а) служба маркетинга
 - б) служба эксплуатации номеров
 - в) инженерно-технические службы
- 4. В случае задержки выезда потребителя не более чем на 6 часов после расчетного часа взимается плата**
 - а) почасовая
 - б) за половину суток
 - в) за полные сутки
- 5. Укажите стандартную последовательность уборки в двухкомнатном номере**
 - а) гостиная
 - б) спальня
 - в) санузел
- 6. Что такое овербукинг?**
 - а) безотзывное бронирование
 - б) бронирование сверх нормы
 - в) гарантированное бронирование
- 7. Рассчитайте, сколько должен оплатить гость за проживание, если он заехал 07 числа в 04.00 и выехал 08 числа в 14.00. При условии, что расчетный час – 12 часов, стоимость номера 1000 руб. и один час при расчете позднего выезда равен 50 руб.**

Ответ:

8. Гость забыл вещи в номере. Ваши действия

- а) вещи выбрасываются
- б) уведомляется владелец вещей и, если это не удастся, заявляется в полицию
- в) составляется акт о забытых вещах

9. Поясните аббревиатуры

- а) SGL
- б) Duplex
- в) SSV
- г) HB

10. Зашифруйте термины

- а) комната большего размера, чем стандартная
- б) номер с видом на океан
- в) завтрак, обед и ужин (шведский стол)

11. Какие услуги должны предоставляться гостиницей бесплатно

- а) стирка белья гостя
- б) кипяток
- в) вызов такси
- г) Интернет

12. К какой категории относится номер с двумя и более комнатами размером не менее 75.кв.м?

- а) люкс
- б) апартамент
- в) люкс

13. В состав какой группы помещений включаются коридоры?

- а) лифтово-лестничные блоки
- б) инженерно-технические помещения
- в) жилые части

14. В случае задержки выезда потребителя от 6 до 12 часов после расчетного часа взимается плата

- а) почасовая
- б) за половину суток
- в) за полные сутки

15. Укажите порядок проведения уборки гостиничных номеров

- а) освобожденные номера
- б) занятые номера
- в) забронированные

16. Кто выполняет услугу «рум-сервис»?

- а) горничная
- б) официант ресторана
- в) консьерж

17. Рассчитайте, сколько должен оплатить гость за проживание, если он заехал 07 числа в 19.00 и выехал 08 числа в 23.00. При условии, что расчетный час – 12 часов, стоимость номера 1000 руб. и один час при расчете позднего выезда равен 50 руб.

Ответ:

18. Гость опоздал на 3 суток относительно срока, указанного в письменной заявке на бронь. Какую сумму за простой номера необходимо взять с гостя?

- а) никакую
- б) за трое суток
- в) за одни сутки

19. Поясните аббревиатуры

- а) TRPL
- б) BO
- в) Pool view
- г) FB+

20. Зашифруйте туристские термины

- а) «королевский люкс»
- б) номер с видом на парк
- в) меню, в котором каждое блюдо указано с ценой

Время выполнения задания 50 минут.

Критерии оценивания:

Один правильный ответ 0,5 балла.

Максимальное количество составляет **20 баллов**. Оценивается индивидуально каждый участник Олимпиады.

IV тур - Профессиональный.

Участникам нужно воспроизвести диалог на английском языке, распределив роли (администратор - гость) между собой. Перед началом задания проводится жеребьевка. Участники выбирают карточки, на которых обозначены роли и номера (например, Администратор 1, Гость 1). В результате жеребьевки образуется пара, где каждый участник выступает только в одной роли. Затем пара выбирает ситуацию. Ситуации для воспроизведения диалога составлены по четырем направлениям: бронирование номера по телефону, регистрация и размещение гостя, расчет с гостем и организация отъезда, решение конфликтных ситуаций. Время подготовки диалога - 30 минут, затем пара воспроизводит диалог жюри. При нечетном количестве участников диалог воспроизводится следующим образом: с учетом роли, которая досталась участнику при жеребьевке, вторую роль выполняет либо член жюри, либо добровольно один из участников команды со сменой своей основной роли (например, при жеребьевке выбрана роль Администратора, значит будет смена роли – Гость). В этом случае участнику полагается дополнительный бонус 5 баллов.

Цель: оценить уровень владения иностранным языком и навыки делового общения в профессиональной деятельности.

Место проведения.

Учебная аудитория «Алтайской академии гостеприимства» со стойкой приема и размещения гостей.

Задание для участников олимпиады.

Ситуация 1.

Секретарь компании звонит в гостиницу с просьбой забронировать номер люкс с ванной и завтраком на трое суток на имя мистера Смита. Она интересуется, есть ли в гостинице бизнес-центр. Она также уточняет время заезда и выезда, и спрашивает, возможно ли заселиться раньше.

Предоставьте полную информацию о номере, о стоимости номера (в стоимость номера входит английский завтрак), о времени заезда и выезда (возможно заселиться раньше за дополнительную плату), о бизнес-центре. Попросите подтвердить бронирование факсом.

Ситуация 2.

Гость звонит в гостиницу и просит забронировать семейный номер с полным пансионом для себя, жены и двух детей на пять дней. Он хочет узнать об удобствах в номере, им понадобится детская кроватка и коляска. Он также интересуется сервисом для детей. Кроме того, ему понадобятся услуги прачечной и парикмахерской.

Уточните дату заезда и выезда. Предоставьте полную информацию о номере, его стоимости, сервисе для детей, службах гостиницы, сообщите время обслуживания завтрака, обеда и ужина в ресторане.

Ситуация 3.

Гость приезжает в гостиницу. Ему нужен одноместный номер с душем на три дня. Он не бронировал номер заранее. Он интересуется удобствами номера. Гость хочет воспользоваться бассейном и спортзалом. Ему также понадобится звонок-побудка на 8 утра и он хочет забронировать столик в ресторане на 7 часов вечера.

Гостиница может предоставить гостю одноместный номер с балконом и видом на парк. Предоставьте полную информацию о номере, его стоимости, службах гостиницы. Выдайте гостю ключ-карту и скажите, что посыльный проводит его в номер.

Ситуация 4.

Гость приезжает в гостиницу. У него был забронирован одноместный номер на двое суток, но он приехал на день раньше. Ему могут предложить двухместный номер с двуспальной кроватью. Гость интересуется удобствами номера и его стоимостью. Его все устраивает. Ему понадобится доступ к Интернету, он также осведомляется о программе досуга в гостинице.

Предоставьте полную информацию о номере, его стоимости, услугах гостиницы. Выдайте гостю ключ-карту и скажите, что посыльный проводит его в номер.

Ситуация 5.

Гость выезжает из гостиницы и хочет оплатить счет. При проверке счета он находит пункты, которые требуют уточнения. Объясните гостю все пункты счета (плата за междугородние звонки, доставку обеда в номер), спросите о методе оплаты, о впечатлении пребывания в гостинице. Поблагодарите гостя, что он остановился в вашей гостинице.

Ситуация 6.

Звонит гостя из полулюкса. У нее в номере не оказалось туалетных принадлежностей и она не может найти фен. Ей также понадобятся услуги прачечной и гладильной. Кроме того она хотела бы заказать билет в театр. Отреагируйте на жалобы гостя, объясните, где найти фен, как воспользоваться услугами прачечной и гладильной. Уточните всю необходимую информацию, чтобы заказать билет в театр.

Время подготовки задания 30 минут.

Время диалога 5 - 7 минут.

Критерии оценки задания:

- произношение (звуки, ударение, ритм, интонация) – 5 баллов;
- лексика (диапазон и точность выбора) – 5 баллов;
- грамматическое оформление беседы – 5 баллов;
- беглость (скорость речи, паузы во время и перед началом высказывания), умение поддерживать беседу (развитие темы, логика, контроль за ходом беседы) - 5 баллов;
- для администратора - профессиональность действий (для гостя - корректность действий) 5 баллов;
- результативность диалога- 5 баллов.

Максимальное количество составляет **30 баллов**. Оценивается индивидуально каждый участник Олимпиады.

Максимальная сумма баллов за выполнение всех заданий составляет **100 баллов**.