Главное управление образования и молодежной политики Алтайского края

КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

СОГЛАСОВАНО
на Совете академии
протокол № 60
от «24» 09 2015г.
регистрационный № 11-68
секретарь Совета академии
_____ Э.В. Юровская

УТВЕРЖДАЮ
Директор КГБПОУ «ААГ»
_____ В. Ф. Косинова
приказ № 09-03/145
от «29» 09 2015г.

Положение

о проведении краевой олимпиады
профессионального мастерства обучающихся
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
(базовая подготовка)

Барнаул 2016

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР_____ Т.А. Рожкова

Заместитель директора по УМР_____ И.Б. Дедяева

Заместитель директора по УПР_____ Е.С. Лобанова

Юрисконсульт _____Е.В. Кудрявцева

I Общие положения

1.1 Краевая олимпиада профессионального мастерства обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка (далее «Олимпиада») среди студентов профессиональных образовательных организаций среднего профессионального образования (далее – ПОО) проводится в соответствии с решением Совета директоров ПОО Алтайского края.

1.2 Организатор олимпиады – Совет директоров ПОО Алтайского края.

1.3 Цель Олимпиады – выявление наиболее одаренных и талантливых студентов, обучающихся по основным профессиональным образовательным программам подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

1.4 Основными задачами Олимпиады являются:

– проверка сформированности профессиональных компетенций студентов;

– совершенствование умений эффективного решения профессиональных задач;

– развитие профессионального мышления, способности к проектированию своей деятельности и конструктивному анализу ошибок в профессиональной деятельности;

– стимулирование студентов к дальнейшему профессиональному и личностному развитию;

– повышение интереса к будущей профессиональной деятельности;

– развитие конкурентной среды в сфере ПОО, повышение престижности специальностей и профессий ПОО;

– обмен передовым педагогическим опытом в области ПОО;

– повышение роли работодателей в обеспечении качества подготовки квалифицированных рабочих, служащих, специалистов среднего звена.

1.5 Участники Олимпиады: студенты **второго и третьего курсов,** обучающиеся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) ПОО Алтайского края.

1.6 Положение об Олимпиаде (далее Положение) разработано на основании:

− Федерального закона «Об образовании РФ» от 29.12.2012 (ред. от 23.07.2013) №273– ФЗ;

− Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 г. № 475;

− Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464;

− Устава краевого государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Алтайская академия гостеприимства» (новая редакция), утвержденным приказом Главного управления образования и молодежной

политики Алтайского края от 23 июня 2015 г. № 1163;

− Положения о Центре тестирования в академии, утвержденного приказом от 25.09.2015 № 01– 05/45 рег. № I– 50.

1.7 Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения краевой Олимпиады, ее организационно-методическое обеспечение, правила участия, определение победителей и призеров. Положение предназначено для студентов и руководителей команд ПОО Алтайского края.

II Права и ответственность

2.1 Организатор Олимпиады – Совет директоров ПОО Алтайского края, имеет право выбрать профессиональную образовательную организацию, на базе которой будет проводиться краевая Олимпиада.

2.2 Выбранная профессиональная образовательная организация имеет право создать рабочую группу.

2.3 Рабочая группа имеет право:

– составить план проведения Олимпиады;

– участвовать в составлении сметы расходов и на ее основании устанавливать размер организационного взноса за участие в Олимпиаде;

– сформировать экспертную группу, жюри и апелляционную комиссию Олимпиады.

2.4 Экспертная группа имеет право:

– разработать задания и критерии оценки их выполнения;

– выбирать руководителя экспертной группы;

– привлекать к работе представителей работодателей отрасли.

2.5 Члены жюри имеют право:

– оценивать независимо представленные работы;

– дисквалифицировать участника в случае нарушения правил организации и проведения Олимпиады, грубого нарушения технологии выполнения работ, правил техники безопасности.

2.6 Апелляционная комиссия имеет право:

– повышать оценку по апеллируемому вопросу при обнаружении ошибки в работе жюри;

– не изменять оценку, если ошибки не обнаружены;

– понижать оценку в случае обнаружения ошибок, не замеченных при первоначальной проверке.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и учитывается жюри при распределении мест.

2.7 Участники Олимпиады имеют право:

– принять участие в Олимпиаде на добровольной основе;

– сформировать команду из 3– х студентов в возрасте до 25 лет, имеющих российское гражданство, обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка, в ПОО Алтайского края;

– подать претензию в апелляционную комиссию в случае несогласия участника с выставленными оценками.

2.8 Профессиональная образовательная организация, являющаяся организатором краевого этапа Олимпиады, обязана обеспечить безопасность проведения мероприятий: охрану общественного порядка, дежурство медицинского персонала и других необходимых служб.

2.9 Члены рабочей группы обязаны:

– нести ответственность за соблюдение требований данного Положения;

– контролировать соблюдение участниками норм и правил техники безопасности и охраны труда;

– организовать и провести Олимпиаду в установленные сроки;

– соблюдать режим информационной безопасности при проведении Олимпиады и подведении ее итогов;

– обеспечить информационное сопровождение Олимпиады;

– определить победителей и проранжировать места, занятые участниками;

– организовать публикации в СМИ, сюжеты на телевидении, фото – и видеосъемку с последующим созданием итоговых видеороликов об Олимпиаде.

– предоставить руководителям команд участников критерии оценки работ, олимпиадные задания, копию протокола подведения итогов.

2.10 Члены экспертной группы обязаны:

– провести техническую экспертизу разработанных заданий.

2.11 Члены жюри обязаны:

– оценить объективно работы участников.

2.12 Члены апелляционной комиссии обязаны:

– рассмотреть претензию в течение двух часов в день проведения Олимпиады;

– дать разъяснения в устной форме по спорному вопросу в присутствии всех участников.

2.13 Участники Олимпиады обязаны:

– подать в отведенный срок заявку (Приложение А, Приложение Б);

– иметь при себе в день проведения Олимпиады пакет документов;

– предоставить в Организационный комитет в день проведения Олимпиады авторскую работу (презентации экскурсии);

– не использовать средства связи при выполнении олимпиадных заданий.

2.14 Сопровождающие лица участников Олимпиады обязаны:

– отвечать за поведение и безопасность участников в пути следования к месту проведения краевого этапа.

III Организация и этапы проведения олимпиады

3.1 Профессиональная образовательная организация, на базе которой проводится Олимпиада, создает рабочую и экспертную группы, жюри и апелляционную комиссию для организации подготовки, проведения Олимпиады, персональный состав которых согласовывается с заместителем директора по учеб-

ной работе ПОО не позднее, чем за три месяца до даты проведения Олимпиады.

3.2 Рабочая группа осуществляет организационное и методическое обеспечение Олимпиады, в том числе проверку полномочий участников.

3.3 Рабочая группа, не менее чем **за 10 дней** до начала Олимпиады, размещает на официальном сайте образовательной организации **(http://www.altag.ru** > Студенту>Мероприятия>Олимпиады), информацию:

–о порядке организации краевого этапа Олимпиады;

–о технических средствах, оборудовании и программном обеспечении Олимпиады;

–примерные задания;

–программу проведения Олимпиады и культурных мероприятий.

3.4 Экспертная группа формируется организатором этапа из числа руководящих и педагогических работников профессиональной образовательной организации, реализующих образовательные программы соответствующего профиля, представителей: отраслевых ресурсных центров, работодателей, профессиональных ассоциаций, бизнес – сообществ.

3.5 Экспертная группа разрабатывает задания, методику и критерии оценивания результатов выполнения олимпиадных заданий. Задания разрабатываются в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, базовая подготовка, с учетом основных положений Профессиональных стандартов (при наличии) и требований региональной Ассоциации «Алтайское гостеприимство».

3.6 Экспертная группа непосредственно перед началом Олимпиады вносит в задания не менее 30% изменений, оформляет изменения документально и предоставляет изменения жюри для утверждения.

3.7 Жюри краевого этапа Олимпиады формируется организаторами этапа.

Жюри краевого этапа Олимпиады включает в себя не менее 5 членов из числа руководителей и ведущих специалистов организаций отрасли, членов региональной Ассоциации «Алтайское гостеприимство», бизнес – сообщества, социальных партнеров, руководящих и педагогических работников профессиональных образовательных организаций, являющихся организаторами этапов, других образовательных организаций, реализующих образовательные программы, соответствующие профильным направлениям краевой Олимпиады.

Каждый тур краевого этапа Олимпиады оценивает жюри в составе не менее 3 членов.

3.8 Каждый член жюри заполняет ведомость оценок выполнения теоретического и практических заданий. На основе указанных ведомостей формируется сводная ведомость, в которую заносятся итоговые оценки.

Жюри объявляет окончательные результаты (с учетом изменений оценок, внесенных апелляционной комиссией) с указанием победителя и призеров краевого этапа Олимпиады, а также участников, получивших дополнительные поощрения. Протокол подписывается председателем жюри, членами жюри и руководителем профессиональной образовательной организации, являющейся

организатором краевого этапа Олимпиады, и заверяется печатью указанной организации.

3.9 В состав апелляционной комиссии краевого этапа входят представители профессиональной образовательной организации, являющейся организатором краевого этапа, иные квалифицированные специалисты по профилю Олимпиады.

3.10 Олимпиада проводится в два этапа в течение учебного года: I этап – внутри учебных заведений, II этап – краевой, среди студентов профессиональной образовательной организации. Данный этап состоит из трех туров.

3.11 **I – й этап** – начальный – проводится ежегодно профессиональной образовательной организацией до 1 февраля. Все вопросы организации и проведения начального этапа находятся в компетенции руководства образовательной организации.

3.12 **II этап – краевой** организуется среди ПОО Алтайского края.

Во втором этапе участвуют победители и призеры первого этапа. Второй этап краевой Олимпиады является финальным. Среди участников краевого этапа определяются победители краевой Олимпиады.

3.13 Не менее чем за 10 дней до начала краевого этапа Олимпиады, организатор краевого этапа размещает на своем официальном сайте примерные олимпиадные задания. Непосредственно перед началом Олимпиады организатор краевого этапа вносит в олимпиадные задания как минимум 30 % изменений.

3.14 Второй этап проводится ежегодно (1 марта) **в 10.00** по местному времени.

На второй этап приглашаются по **3 участника** от каждого ПОО, занявшие 1, 2, 3 место в I этапе Олимпиады.

3.15 Для участия во II этапе Олимпиады необходимо:

– предоставить заявку в Организационный комитет (Приложение 1);

– оформить заявление о согласии на обработку персональных данных (Приложение 2);

– иметь при себе в день проведения Олимпиады:

– студенческий билет (при отсутствии справку с места учебы за подписью руководителя профессиональной образовательной организации, заверенную печатью указанной организации);

– документ, удостоверяющий личность;

– полис ОМС;

– санитарную книжку или (при ее отсутствии) медицинскую справку о допуске к Олимпиаде;

– спецодежду;

– инструменты и материалы (при необходимости).

3.16 **0 тур - «Визитная карточка».**

Участникам необходимо представить свое образовательное учреждение. Выступление можно сопровождать мультимедийными средствами.

Время выступления до 5 минут.

Критерии оценки задания:

– структурированность выступления;

– информативность высказывания;

– оригинальность представления.

Оценивается команда. При подведении итогов вручается отдельный приз.

3.17 **I тур теоретический.**

Участники выполняют по 40 тестовых заданий в течение 40 минут 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».

Максимальное количество составляет **20 баллов**. Оценивается индивидуально каждый участник Олимпиады (Приложение В).

3.18 **II 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.

Критерии оценивания уборки номера:

– технология уборки номера;

– умение работать с вещами гостя;

– соблюдение норм безопасности при работе с химическими средствами;

– соблюдение норм безопасности при работе с техническими средствами;

– время уборки;

– наличие санитарной одежды;

– качество уборки.

Максимальное количество составляет **50 баллов**. Оценивается индивидуально каждый участник Олимпиады.

3.19 **III тур – (Домашнее задание на иностранном языке – «Знакомство гостя с отелем и достопримечательностями города»).**

Задание выполняется с использованием мультимедийных средств. Участникам необходимо разыграть и воспроизвести на английском языке, распределив роли, следующую ситуацию:

В гостиницу приезжает гость. В момент заселения он интересуется самой гостиницей. Администратор дает краткую справку о ней. Гостя также интересуют достопримечательности данного населенного пункта.

В публичной презентации продолжительностью 12– 15 минут 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.

Критерии оценки задания:

– структурированность выступления (наличие приветствия, вступления, основной части, заключения), логичность высказывания, оригинальность представления – 5 баллов;

– информативность высказывания – 5 баллов;

– лексическое оформление высказывания – 5 баллов;

– фонетическое оформление высказывания – 5 баллов;

– грамматическое оформление высказывания – 5 баллов;

– оригинальность представления – 5 баллов.

Максимальное количество составляет **30 баллов**. Оценивается команда. Каждому участнику добавляются баллы, полученные командой.

Максимальная сумма баллов за выполнение всех заданий (далее – «суммарный балл») составляет **100 баллов**.

3.20 Победителем Олимпиады считается участник, занявший 1 –е место в личном зачете и набравший наибольшую сумму баллов. Ему присваивается звание Победитель Олимпиады профессионального мастерства по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис среди ПОО Алтайского края. Он награждается дипломом Совета директоров ПОО Алтайского края.

3.21 При равенстве показателей предпочтение отдаётся участнику, имеющему лучший результат за выполнение профессионального задания.

3.22 Лауреатами Олимпиады считаются участники, вошедшие в рейтинг ½ всех участников Олимпиады в личном зачете. Они награждаются дипломами Совета директоров ПОО Алтайского края.

3.23 Призерами Олимпиады считаются участники, занявшие 2– е, 3– е место в личном зачете и набравшие наибольшую сумму баллов. Они награждаются дипломом Совета директоров ПОО Алтайского края.

3.24 Участники, не ставшие призерами Олимпиады, получают сертификаты за участие.

3.25 По средним результатам всех участников определяется командное место ПОО участников Олимпиады.

3.26 Результаты краевого тура (общий результат участия в Олимпиаде) подводятся в течение одного дня, оформляются протоколом, который выставляется на сайт ПОО организатора Олимпиады **(http://www.altag.ru** > Студенту>Мероприятия>Олимпиады) и высылается учебным заведениям – участникам Олимпиады.

IV Делопроизводство

4.1 К документации Олимпиады относятся:

− положение о проведении краевой Олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка);

− информационное письмо руководителям ПОО;

− план подготовки к Олимпиаде;

− задания для практического и теоретического этапов;

− экспертные заключения;

− заявки для участия;

− согласия на обработку персональных данных;

− программа проведения Олимпиады;

− договоры с образовательными учреждениями (хранятся в бухгалтерии

ПОО, на базе которого проводится Олимпиада);

− оценочные листы;

− протокол работы жюри и апелляционной комиссии;

− листы рефлексии.

V Финансовое обеспечение Олимпиады

5.1 Расходы по организации и проведению Олимпиады определяются на основании расчета затрат на выполнение государственной работы, предусмотренной государственным заданием профессиональной образовательной организации.

В расчете предусматриваются расходы на канцелярские принадлежности, тиражирование заданий, поощрение победителей, проведение культурных мероприятий, рекламную деятельность, полиграфическую продукцию, транспортные расходы в день проведения Олимпиады, другие расходы.

Финансовое обеспечение производится за счет организатора Олимпиады.

5.2 Участники Олимпиады оплачивают свое участие в бухгалтерии ПОО, на базе которого проводится Олимпиада, на основании заключенных договоров и актов выполненных работ в соответствии с установленным в ПОО порядком.

5.3 Питание, медицинское и транспортное обслуживание участников, проведение культурных мероприятий для участников во время проведения Олимпиады обеспечивается организатором Олимпиады за счет организационных взносов, иных средств, поступивших на обеспечение проведения Олимпиады.

5.4 Проживание, питание, медицинское и транспортное обслуживание студентов и сопровождающих их лиц, проведение культурных мероприятий во внеолимпиадное время производится командирующими ПОО.

ЛИСТ РАССЫЛКИ

Порядковый номер экземпляра	Дата получения	Подпись	Структурные подразделения	Должность, ФИО, получившего локальный нормативный акт
1	05.10.15			Юрисконсульт Кудрявцева Е.В.
2	05.10.15		Информационно–обучающий отдел, ПЦК (кафедра) иностранных языков, ПЦК (кафедра) туризма и гостеприимства, ПЦК (кафедра) психологии, ПЦК информационных технологий	Заместитель директора по УР Рожкова Т.А.
3	05.10 2015		Отдел практики, Инновационный образовательно– производственный комплекс	Зам. директора по УПР Лобанова Е.С.
4	05.10. 2015		Отдел по воспитательной работе, Социально–психологический отдел, Служба по воспитательной работе в общежитии	Зам. директора по ВР Крапп О.А.
5	05.10. 2015		Методический сектор, Служба мониторинга качества образования, Отдел по качеству, Центр образовательных инноваций, Лаборатория инновационных технологий, Служба взаимодействия с образовательными организациями высшего образования, Служба организации научно– исследовательской работы	Зам. директора по УМР Дедяева И.Б.

ПРИЛОЖЕНИЕ А – ЗАЯВКА

на участие в краевой Олимпиаде профессионального мастерства обучающихся

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис среднего профессионального образования в 2016 году

ПОО_____

направляет для участия в краевой Олимпиаде команду в составе:

№ п/п	ФИО (полностью)	Телефон	Число, месяц, год рождения	Курс обучения	Код, название специальности (полностью)	Отметка врача (печать, роспись о допуске)
1.						
2.						
3.						

Адрес образовательного учреждения	
ФИО / контакты руководителя ПОО (полностью с указанием должности, телефон)	
ФИО / контакты сопровождающего (полностью с указанием должности, категории, телефон, e-mail)	
Победитель олимпиады *(название, место)*	

Количество обучающихся, принявших участие в первом (отборочном) этапе олимпиады внутри профессионального образовательного учреждения: _____

Дополнительные сведения.

1. Время прибытия команды: *дата*_____ *время*_____
2. Есть ли необходимость в встрече участников _____
   *место*_____*время*_____
3. Есть ли необходимость в размещении участников_____
   *число размещаемых человек*_____ *пол* _____ *возраст*_____

Директор ФИО

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ЗАЯВЛЕНИЕ О СОГЛАСИИ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

участника краевой Олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис среднего профессионального образования в 2016 году

№ п/п	Наименование сведений	Содержание сведений
1	2	3
1	Фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных	Я, _____, (фамилия, имя, отчество)
2	Документ, удостоверяющий личность субъекта персональных данных	паспорт серии _____ номер _____ кем и когда выдан_____ _____
3	Адрес субъекта персональных данных	зарегистрированный по адресу _____ _____
Даю свое согласие своей волей и в своем интересе с учетом требований Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152– ФЗ «О персональных данных» на обработку, передачу и распространение моих персональных данных (включая их получение от меня и/или от любых третьих лиц) Оператору и другим пользователям:		
4	Оператор персональных данных, получивший согласие на обработку персональных данных	название профессиональной образовательной организации: КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» адрес местонахождения: Алтайский край, г. Барнаул, ул. Юрина, 170
с целью:		
5	Цель обработки персональных данных	индивидуального учета результатов олимпиады, хранения, обработки, передачи и распространения моих персональных данных (включая их получение от меня и/или от любых третьих лиц)
в объеме:		

1	2	3
6	Перечень обрабатываемых персональных данных	фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, гражданство, документ, удостоверяющий личность (вид документа, его серия, номер, кем и когда выдан), место жительства, место регистрации, информация о смене фамилии, имени, отчества, номер телефона (в том числе мобильный), адрес электронной почты, сведения, необходимые по итогам Олимпиады.
		для совершения:
7	Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие на обработку персональных данных	действий в отношении персональных данных, которые необходимы для достижения указанных в пункте 5 целей, включая без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничную передачу персональных данных с учетом действующего законодательства Российской Федерации
		с использованием:
8	Описание используемых оператором способов обработки персональных данных	как автоматизированных средств обработки моих персональных данных, так и без использования средств автоматизации
9	Срок, в течение которого действует согласие на обработку персональных данных	для участников Олимпиады настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме или 2 года с момента подписания согласия
10	Отзыв согласия на обработку персональных данных по инициативе субъекта персональных данных	в случае неправомерного использования предоставленных персональных данных согласие на обработку персональных данных отзывается моим письменным заявлением

_____ _____ _____

(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных) (подпись) (дата)

ПРИЛОЖЕНИЕ В − Примерные задания
краевой олимпиады профессионального мастерства обучающихся
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

0 тур - (Домашнее задание - Самопрезентация команд «Визитная карточка»).

Цель: Создание положительного имиджа участниками олимпиады.
Место проведения.
Актовый зал «Алтайская академия гостеприимства».

Задание для участников олимпиады.
Участникам необходимо представить свое образовательное учреждение. Выступление можно сопровождать мультимедийными средствами.

Время выступления до 5 минут.

Критерии оценки задания:
- структурированность выступления;
- информативность высказывания;
- оригинальность представления.

Оценивается команда. При подведении итогов вручается отдельный приз.

I 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 (базовая подготовка).
Проверяемые компетенции:

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций
Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
	ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
	ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
Прием, размещение и выписка гостей.	ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
	ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

	ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
	ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
	ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
	ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

Место проведения.

Компьютерные учебные аудитории «Алтайской академии гостеприимства».

Задание для участников Олимпиады.

Выберите правильный вариант ответа:

О каком виде управления гостиничным предприятием идет речь? Система договорных отношений между предприятиями, при которой одно из предприятий получает право на производство или реализацию от имени и под торговой маркой другого предприятия определенного вида товаров и услуг.

управление гостиницей осуществляет владелец;
управление гостиницей осуществляет менеджер на контрактной основе;
*управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга;
управление гостиницей осуществляет управляющая компания;
управление гостиницей осуществляет компания-арендатор.

Отметьте правильный ответ. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления.

*ресторан;
кафе;
бар;
столовая.

Гостиничная корпорация Hilton принадлежит:

Германии;
*США;
Финляндии;
Франции.

Отметьте должностную позицию, относящуюся к Службе питания в гостинице

белл-бой;
*сомелье;
консьерж;
батлер.

Какое из перечисленных средств размещения имеет отношение к воде?

мотель;
ротель;
*ботель

флайтель

О каком техническом устройстве идет речь: «Счетно-суммирующее, вычислительное и чекопечатающее утройство, являющееся инструментом контроля со стороны государства за налично-денежным оборотом, полной и своевременностью оприходования предприятия наличной выручки»

POS-терминал;
фиксальный регистратор;
импринтер;
*контрольно-кассовая машина.

Согласно требованиям ГОСТ Р 51185-2008 «Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования» средства размещения должны быть оборудованы отоплением, поддерживающим температуру воздуха не менее чем

16*С;
*18,5*С;
20,С;
22,8*С.

ГОСТ Р 51185-2008 «Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования» регламентирует требование к смене постельного белья в любом гостиничном номере:

не реже одного раза в неделю;
*не реже одного раза в пять дней;
не реже одного раза в три дня;
не реже, чем один раз в два дня.

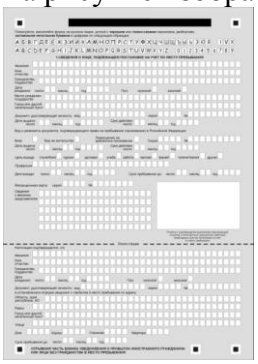
Самый профессиональный «инструмент» бармена:

блендер;
*шейкер;
миксер;
баннер.

Какое требование к материалу, из которого изготавливаются шторы для жилых номеров, является первостепенным?

невысокая стоимость;
*огнеупорность;
декоративность;
соответствие покрывалу кровати.

На рисунке изображено:



бланк бронирования;

*бланк регистрации иностранных граждан;
бланк регистрации гостя.

Какие способы бронирования существуют?
лично;
интернет;
электронная почта;
факс;
*все вышеперечисленные.

Выберите правильный ответ определения «Бронирование» - это
резервирование свободных мест определенной системой бронирования;
*предварительное закрепление за конкретным туристом номера на объекте размещения либо места на транспортном средстве на определённую дату или срок;
резервирование авиабилетов, железнодорожных билетов только в турагентствах.

Туристический ваучер – это
документ, который выдается туристу при отмене бронирования;
*документ, который устанавливает право туриста на получение услуг (трансфер, гостиница, питание и др.);
билет на транспортные услуги в путешествии.

В соответствии с ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» в случае поселения в гостинице
Выберите правильный ответ:
*уведомление о прибытии иностранного гражданина заполняет представитель гостиницы и в течение одних суток направляет в УФМС;
уведомление о прибытии иностранного гражданина заполняет представитель гостиницы и в течение трех суток направляет в УФМС;
уведомление о прибытии иностранного гражданина заполняет сам иностранный гражданин и в течение семи суток относит его в УФМС;
уведомление о прибытии иностранного гражданина заполняет сам иностранный гражданин и в течение одних суток относит его в УФМС.

Укажите правильный вариант ответа Гостеприимство - это
*универсальная традиция повседневно-бытовой культуры, предписывающая обязательность радушия и заботы о госте;
услуга для гостей в средствах размещения за дополнительную плату;
любезный прием гостей при официальном мероприятии в гостиницах и туристических комплексах.

В каком году образован Алтайский край?
*28 сентября 1937 года;
16 сентября 1832 года;
22 января 1750 года;
12 августа 1630 года.

Выберите, на ваш взгляд, правильный вариант определения:
Гостиница – объект для проживания туристов;

*Гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг и сгруппированное в классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров;

Гостиница – это средство размещения, в котором размещаются туристы с целью отдыха на ограниченный срок проживания.

Гостиница - это средство размещения туристов, а также комплекс зданий, который предоставляет услуги для оптовой торговли товарами торговцев (обычно из других регионов).

Выберите правильный вариант ответа:

Номер – это площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком;

Номер – это жилое помещение;

*Номер – это жилое помещение, которое оборудовано в соответствии с требованиями, предъявленными к гостинице данной категории, и состоящее, как правило, из одного или нескольких мест проживания.

Какая классификация более востребована в английских гостиницах?

Звездная система;

Буквенная система;

*Система корон.

При каком виде питания туристы обслуживаются по заранее сделанному заказу?

*«а парт»;

«шведский стол»;

«табльдот».

Выберите правильную характеристику номера – апартаменты?

Предназначен для различного контингента гостей. Имеет скромное убранство и минимальный набор необходимых удобств (кровати, тумбочки, стол, стулья, шкаф). За пределами номера находится душ, ванная, холодильник, телевизор. Такие номера имеют невысокую цену;

*Состоит из двух, трех, четырех комнат. В таких номерах обычно размещаются семейные пары на долгий срок пребывания. Так как это номера для долгосрочного пребывания, то они обязательно имеют кухню с необходимым набором бытовой техники;

Небольшая квартира-студия, где в пределах помещения расположены одновременно и зона спальни, и зона кухни.

Определите тип гостиницы: простые одно- или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки, в пригороде, у автомагистралей. Это малые или средние предприятия:

Пансион;

Ботель;

*Мотель.

Вам дано определение типа гостиницы, выберите правильный вариант ответа - аэрогостиница, или «летающий отель» это:

Фатель;

*Флайтель;

Ротель;

Ботель.

Существует несколько типов бронирования, укажите правильный ответ:

гарантированное бронирование;
негарантированное бронирование;
сверхбронирование;
*Все вышеперечисленные.

Выберите правильный вариант определения «Бронирование по выставлению счета».

Предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице и предварительная оплата осуществляется, как правило, банковским переводом, где срок подтверждения предоплаты устанавливается гостиницей, но не менее одних суток до заезда гостя;

*Предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает стоимость проживания за одни сутки + НДС;

Предполагает, что различные компании, корпорации, фирмы заключают с гостиницей договоры, которые устанавливают, что всю финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или клиентов несут сами организации.

Развитие автомобильного транспорта привело к необходимости строительства каких сооружений?
отелей;
кемпингов;
таверн;
гостиниц;
*мотелей.

Кому принадлежит приоритет в создании первых гостиничных систем (цепей)?
* монастырям;
странноприимным домам;
феодалам;
церкви;
горожанам.

Назовите категории средств размещения туристов:
комфортабельные;
стационарные;
* коллективные и индивидуальные;
временные;
постоянные.

Назовите классификацию гостиниц по режиму эксплуатации:
* круглогодичные, сезонные, смешанного действия;
городские;
пригородные;
ведомственные;
туристские.

Как характеризуется состояние материальной базы гостиницы и эффективность работы персонала?
оснащенность;
*уровень комфорта;
функциональность;
презентабельность;
уровень сервиса.

В чем заключается сложность организации обслуживания клиентов гостиниц?

*в большой номенклатуре работ;
в количестве гостей;
в содержании культурных программ;
в состоянии инфраструктуры;
в разнообразии сервиса.

По каким признакам классифицируются номера гостиниц?

по комфортности;
*по числу мест, комнат, площади, меблировке;
по дизайну интерьера;
по расположению;
по этажности.

Сколько систем классификации гостиниц используется в мире?

10;
20;
*более 30;
40;
50.

Какая служба гостиницы занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, анализирует результаты финансовой и хозяйственной деятельности?

инженерная;
*коммерческая;
вспомогательная;
административная;
управление номерным фондом.

Сколько базовых операций существует в работе менеджера индустрии гостеприимства?

одна;
две;
три;
четыре;
*пять.

По продолжительности работы выделяют:
*круглогодичные гостиницы;
ведомственные гостиницы;
первоклассные гостиницы;
сезонные гостиницы;
гостиницы смешанного действия;
мотели.

Организационная структура современного отеля зависит от:
количества номерного фонда;
формы собственности;
сегмента потребителя;
целевого назначения гостиницы;
*директора;
главного бухгалтера.

В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:
- административная служба;
- служба приема и размещения;
- *хозяйственная служба;
- коммерческая служба;
- инженерно-техническая служб;
- служба безопасности.

Загрузка гостиницы зависит от:
- сезона;
- экономической ситуации в стране;
- погоды;
- конкурентов;
- политической ситуации в стране;
- *все варианты ответов.

Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:
- 15.00 часов текущих суток по местному времени;
- *12.00 часов текущих суток по местному времени;
- 22.00 часа текущих суток по местному времени;
- 18.00 часов текущих суток по местному времени;
- 6.00 часов текущих суток по местному времени;
- 5.00 часов текущих суток по местному времени.

Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:
полноценным инвентарем;
автопарком;
*высококвалифицированными специалистами;
современными моющими средствами;
анимационной службой;

Уборочные работы по виду (Выберите 3 варианта ответа):
уборка мест общественного пользования;
уборка санузлов общественного пользования;
*уборка после выезда гостя;
*ежедневная уборка;
уборка забронированного номера;
*промежуточная уборка.

Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:
гостиная;
санузел;
прихожая;
столовая;
*спальня;
кабинет.

Гарантированное бронирование:
предварительный заказ мест и номеров в гостинице;

подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату;
*бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;
бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;
поселение «от стойки»;
все варианты ответов.

Ведомость движения номерного фонда заполняет:
зав. секцией;
дежурный по этажу;
дежурная горничная;
швейцар;
посыльный;
*дежурный администратор.

Overbooking – это
Журнал регистрации иностранных граждан
Две заявки от одного потребителя
*Подтверждение бронирования при одном свободном номере одновременно двум потребителям, приславшим заявки

Booking.com – это
Сайт одной из гостиничных сетей, где можно бронировать номера в гостиницах этой гостиничной сети
*Система бронирования, к которой подключено большое количество гостиниц для обеспечения бронирования номеров
Социальная сеть, где можно забронировать билеты и номера в любых гостиницах

Регистрация в гостинице выполняется в следующей последовательности:
Приветствие – проверка документов - вручение ключа
*Приветствие - выявление наличия бронирования - обсуждение условий размещения – заполнение анкеты – заполнение карты гостя – вручение ключа
Приветствие - обсуждение условий размещения – заполнение карты гостя – вручение ключа

Ночной аудит включает в себя:
Выберите правильные ответы
Прием, размещение и выписку гостей в ночное время
*Подготовку отчетов о работе гостиницы за сутки
Комплексную проверку финансового дня

В каком документе записано: «Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя»
Выберите правильный ответ
Система классификации гостиниц и иных средств размещения
«Закон о защите прав потребителей»
*«Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»

Документ, в котором приведены правила расчета оплаты за проживание в гостинице:

Выберите правильный ответ
«Закон о защите прав потребителей»
*«Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
«Правила внутреннего распорядка в гостинице

В мире принят общий термин административно-хозяйственной службы, выберите правильный вариант:
*Хаускипинг;
Хаусбрикинг;
Хаусбрединг;
Хаусмейдинг.

Время выполнения задания 40 минут.

Критерии оценивания:

Один правильный ответ 0,5 балла.

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

II 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.

Проверяемые компетенции:

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
	ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
	ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
	ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
	ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

Место проведения.

ЗАО «Гостиница Барнаул»

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:
- 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;
- наличие санитарной одежды –5 баллов;
- технология уборки номера –10 баллов;
- время уборки –10 баллов;
- качество уборки –10 баллов.

Максимальное количество составляет **50 баллов**. Оценивается индивидуально каждый участник Олимпиады.

III тур - (Домашнее задание на иностранном языке – «Знакомство гостя с отелем и достопримечательностями города»).

Задание выполняется с использованием мультимедийных средств.

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

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций
Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
Прием, размещение и выписка гостей.	ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
Продажи гостиничного продукта.	ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
	ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

Место проведения.

Малый конференц-зал ЗАО «Гостиница Барнаул».

Задание для участников Олимпиады.

Участникам необходимо разыграть и воспроизвести на английском языке, распределив роли, следующую ситуацию:

В гостиницу приезжает гость. В момент заселения он интересуется самой гостиницей. Администратор дает краткую справку о ней. Гостя также интересуют достопримечательности данного населенного пункта.

В публичной презентации продолжительностью 12-15 минут 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 12-15 минут.

Критерии оценки задания:

- структурированность выступления (наличие приветствия, вступления, основной части, заключения), логичность высказывания, оригинальность представления – 5 баллов;
- информативность высказывания – 5 баллов;
- лексическое оформление высказывания – 5 баллов;
- фонетическое оформление высказывания, – 5 баллов;
- грамматическое оформление высказывания – 5 баллов;
- оригинальность представления – 5 баллов.

Максимальное количество составляет **30 баллов**. Оценивается команда. Каждому участнику добавляются баллы, полученные командой.

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