

Уважаемые участники регионального этапа Всероссийской олимпиады!
Уважаемые преподаватели!

Просим организовать обсуждения представленных примерных заданий и направить свои предложения и замечания по электронному адресу: brjanskaja@bk.ru. Непосредственно перед началом Олимпиады экспертная группа вносит в задания 30%-40% изменений, доказательство которых оформляются документально и утверждаются Председателем жюри

ПРИМЕРНОЕ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
регионального этапа Всероссийской олимпиады
профессионального мастерства
обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
среднего профессионального образования

Выполнение задания II уровня предполагает следующие виды работ:

Практическое задание № 1:

- анализ предложенной проблемной ситуации из практики будущей профессиональной деятельности участников олимпиады и выполнение профессионально-ориентированного задания;

- оформление результата в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Office Word 2007.

Выполненная работа записывается на электронный носитель информации и передается членам жюри.

Оценка конкурсного задания осуществляется по следующим критериям:

- профессиональная компетентность;
- полнота ответа на поставленные вопросы;
- аргументация ответов;
- применение информационных ресурсов в профессиональной деятельности.

Задание оценивается в **30 баллов**.

II ЭТАП
ПРИМЕРНОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Задача 1. Внимательно прочитайте описанную ниже проблемную ситуацию.

Пара молодожёнов приобрела тур в Таиланд с размещением в отеле "5 звезд" у туроператора. При размещении администратор отеля сказал гостям, что их придется разместить в аналогичном номере, который находится в соседнем корпусе отеля, т.к. забронированный для пары номер оказался занят VIP-гостем.

Молодожёны, не подозревая подвоха, согласились на предложенный вариант. Однако выяснилось, что вместо номера с видом на сад, они получили номер с видом на бассейн, где ежедневно проводились детские

анимационные программы. Туристы в течение 7 дней отдыха наслаждались не великолепным видом на экзотические сад, а просыпались от доносившихся громких детских криков. Туристы были крайне недовольны предоставленными услугами проживания в отеле. Вернувшись из отпуска, семейная пара оставила отзывы на сайте отеля.

Задание 1

Проанализируйте ситуацию и аргументировано ответьте на следующие вопросы:

1. Какие последствия могут быть для отеля?
2. Какие действия должны быть предприняты руководством со стороны отеля в данной ситуации?

Задание 2

На основе данной ситуации, выполняя функции менеджера отеля, составьте анкету для выявления уровня удовлетворенности туристов качеством обслуживания.

Оформите анкету в электронном виде с использованием прикладной компьютерной программы Microsoft Word 2007.