



Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чувашской Республики «Чебоксарский Техникум строительства и городского хозяйства» Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по инновационной и
производственной работе


М.Н. Тюрина
«03» декабря 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

С.В. Кудряшов

Приказ от «03» декабря 2021 г. № 317а

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении конкурса профессионального мастерства среди студентов по специальности 43.02.14 Гостиничное дело по компетенции «Администрирование отеля» в 2021-2022 учебном году

1. Цели и задачи конкурса

Цели:

- раскрыть способности обучающихся в сфере ,
- способствовать повышению качества среднего профессионального образования в интересах развития личности и ее творческих способностей,
- обеспечение профессиональной мобильности выпускников,
- формирование статуса и привлекательности профессий в индустрии гостеприимства,
- выявление лучших практик подготовки будущих специалистов гостиничного дела.

Задачи

- повышение интереса обучающихся к своей будущей профессии и ее социальной значимости;
- формирование представления об основах межкультурной коммуникации;
- расширение словарного запаса в пределах профессиональной сферы;
- совершенствование умений эффективного решения профессиональных задач;
- совершенствование навыков самостоятельной работы и развитие профессионального мышления;
- проверка качества знаний и умений студентов в области гостеприимства;
- проверка профессиональной готовности обучающихся к самостоятельной трудовой деятельности.

2. Участники конкурса

Конкурс проводится среди студентов 2-4 курса специальностей 43.02.14 «Гостиничного дела».

3. Программа конкурса

Конкурс проходит в очной форме и включает в себя выполнение теоретического и профессионального блоков.

Модуль 1: Тестовое задание

Задание «Тестирование» состоит из теоретических вопросов, сформированных по разделам и темам.

Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает 2 части - инвариантную и вариативную, всего 50 вопросов.

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 30 вопросов по пяти тематическим направлениям, из них 15 – закрытой формы с выбором ответа, 5 – открытой формы с кратким ответом, 5 - на установление соответствия, 5 - на установление правильной последовательности. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов. Тематика, количество и формат вопросов по темам вариативной части

тестового задания формируются на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС, по которой проводится Олимпиада.

Вопрос закрытой формы с выбором одного варианта ответа состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых заключений, одно из которых являются правильным. Вопрос открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов, в качестве которых могут быть: число, слово или словосочетание. На месте ключевого элемента в тексте задания ставится многоточие или знак подчеркивания.

Вопрос на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Вопрос на установление соответствия. Состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Соответствие устанавливается по принципу 1:1 (одному элементу первой группы соответствует только один элемент второй группы). Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно соответствовать количеству элементов первой группы. Количество элементов как в первой, так и во второй группе должно быть не менее 4.

Выполнение задания «Тестирование» реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и исключающую возможность повторения заданий. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

При выполнении задания «Тестирование» участнику Олимпиады предоставляется возможность в течение всего времени, отведенного на выполнение задания, вносить изменения в свои ответы, пропускать ряд вопросов с возможностью последующего возврата к пропущенным заданиям.

Модуль 2: Профессиональное задание

Этап 1. Аудирование

Первый этап профессионального задания заключается в прослушивании текстового сообщения профессиональной тематики на английском языке. Основная цель данного этапа заключается в определении сформированности речевых умений, а также в определении точности и полноты восприятия аудиозаписи. Конкурсанту предлагается прослушать аудиотекст (диалог) на английском языке и отметить верные (True) и неверные (False) утверждения по содержанию аудиотекста.

Для прослушивания предлагается 5 ситуаций на английском языке по тематике характерной для сферы сервиса и туризма.

Требования к отбору текстов для аудирования:

- Объем текстов 100- 150 слов.
- выбранный отрывок характеризуется законченностью и связностью;
- текст характеризуется профессиональной направленностью;
- содержание текстов учитывает возрастные особенности и жизненный опыт конкурсанта.

Участники прослушивают сообщение два раза. Задание выполняется на компьютере в программе MS Word. Время выполнения: 30 минут, в том числе 5 минут для проведения инструктажа и ознакомление с информационными материалами, входящими в конкурсное задание. Выполненное задание максимально оценивается 20 баллами.

Этап 2. Анализ конфликтной ситуации

Описание задания: участникам предлагается для просмотра специально подготовленный видеоролик, где в игровой форме представлено обслуживание клиента в условиях конфликтной ситуации. Участникам предстоит сделать анализ представленной конфликтной ситуации между сотрудником и гостем; перечислить ошибки, допущенные сотрудником. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде. Ниже приведен примерный сценарий видеоролика

Этап 3. Решение ситуативных задач

Данный этап является вариативным и формируется в соответствии со специфическими для каждой специальности, входящей в УГС профессиональными компетенциями, умениями и практическим опытом с учетом трудовых функций профессиональных стандартов.

Практические задания разработаны в соответствии с объектами и видами профессиональной деятельности обучающихся по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Форма выполнения: устная. Основная цель профессионального задания: проверить способность студента самостоятельно и эффективно решать вопросы, относящиеся к профессиональной деятельности.

Содержание профессионального задания: каждому участнику соревнований предлагаются провести бронирование по телефону. Выполнение заданий проходит последовательно на специально оборудованном рабочем месте администратора/ менеджера по

туризму. На выполнение задания отводится от 5-7 минут. Участники конкурса при выполнении задания должны иметь деловую форму одежды. Ситуативные задачи представляет группа ассистентов, выступающих в роли туристов.

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»:

Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг по телефону.

Материальная база: компьютер с АСУ, телефон (2шт), лицензионное программное обеспечение Microsoft Office

Сценарий каждой ситуации разработан заранее и является единым для всех участников.

В зависимости от разыгрываемой ситуации участник должен последовательно выполнить определенные действия для принятия решения.

Правильность выполнения действий каждого участника оценивается членами жюри по каждому оценочному признаку с заполнением оценочного листа.

4. Подведение итогов

По итогам Конкурса выявляется победитель. Контроль за ходом Конкурса осуществляет жюри из действующих специалистов в области технологий информационного моделирования, а также преподавателей в этой области, не имеющих отношение к подготовке участников.

Состав жюри:

- Павлова И.В. – председатель жюри, преподаватель;
- Порфирьева И.В.- член жюри, преподаватель спецдисциплин;
- Витлейкина И.С. - член жюри, преподаватель спецдисциплин.
- Кофанова О.А.- член жюри, преподаватель английского языка


Оценка конкурса и награждение победителей

По итогам конкурса определяются три победителя, набравшие максимальное количество баллов.


Участники конкурса награждаются Дипломами.

Критерии оценки Профессионального блока приведены в приложении 1.

Разработано:

Должность	ФИО	Подпись
Зав. мастерской «Администрирования отеля»	Павлова И.В.	

Рассмотрено:

Название ЦК, № протокола	ФИО, должность	Подпись
На заседании ЦК социально – правовых и управленческих дисциплин «26» ноября 2021 г. Протокол № 4	Порфирьева И.В., председатель ЦК социально – правовых и управленческих дисциплин	

Модуль 1 «Тестирование»

№п/п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открытая форма	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	Макс. балл
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
	Информационные технологии в профессиональной деятельности	6	3	1	1	1	4
	Оборудование, материалы, инструменты	6	3	1	1	1	4
	Системы качества, стандартизации и сертификации	6	3	1	1	1	4
	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	6	3	1	1	1	4
	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	6	3	1	1	1	4
	ИТОГО:	30	15	5	5	5	60
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС 43.00.00 Сервис и туризм)</i>						
	Менеджмент, маркетинг	10	4	3	2	1	4
	Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса	10	4	3	2	1	4
	ИТОГО:	20	8	6	4	2	40
	ИТОГО:	50					100

Модуль 2: Профессиональное задание

Критерии оценивания	Балл
Этап 1. Аудирование	20
Выполнено <25% от количества заданий	5
Выполнено от 25% до 50% от количества заданий	10

Выполнено от 50% до 75% от количества заданий	15
Выполнено от 75% до 100% от количества заданий	20
Этап 2. Анализ конфликтной ситуации	15
Перечислены все ошибки, работа оформлена по инструкции	15
Перечислены не все ошибки, работа оформлена по инструкции	10
Перечислены не все ошибки, работа оформлена не по инструкции	5
Этап 3. Решение ситуативных задач: Бронирование номера по телефону	15
Приветствие	1
ФИО гостя	1
Контактная информация	2
Дата заезда	1
Дата выезда	1
Количество гостей	1
Питание	1
Время заезда	1
Особые пожелания	1
Итоговая стоимость	2
Трансфер	1
Гарантирование бронирования	1
Благодарность за выбор отеля	1
Итого	50