Приложение 5

к Регламенту проведения Регионального

этапа Всероссийской олимпиады

профессионального мастерства

обучающихся по специальностям

среднего профессионального образования

ОТЧЕТ О КАЧЕСТВЕ ПОДГОТОВКИ УЧАСТНИКОВ

Регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по специальностям среднего профессионального образования

по укрупненной группе специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**

с включением специальностей: 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

Организатор проведения регионального этапа: **Министерство образования и науки Республики Башкортостан**

Организатор проведения регионального этапа: **Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Салаватский колледж образования и профессиональных технологий**

Место и год проведения: **Республика Башкортостан, г.Салават, улица Губкина, 7, 2020 год**

1. Характеристика участников олимпиады (количество участников, названия образовательных организаций, специальностей СПО)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование учебного заведения** | **Количество участников от ОО** | **Специальность** |
| 1 | Стерлитамакский филиал ФГБОУ ВО Башкирский государственный университет, колледж | 1 | 43.02.11 Гостиничный сервис |
| 2 | ГБПОУ Уфимский торгово-экономический колледж | 1 | 43.02.11 Гостиничный сервис |
| 3 | ГАПОУ Стерлитамакский колледж физической культуры, управления и сервиса | 1 | 43.02.10 Туризм |
| 4 | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БГПУ им.М.Акмуллы» Колледж | 1 | 43.02.10 Туризм |
| 5 | ГБПОУ Сибайский колледж строительства и сервиса | 1 | 43.02.11 Гостиничный сервис |
| 6 | Частное профессиональное образовательное учреждение Башкирский экономико-юридический колледж | 1 | 43.02.10 Туризм |
| 7 | ГАПОУ Салаватский колледж образования и профессиональных технологий | 1 | 43.02.10 Туризм |

1. Характеристика состава жюри

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Председатель жюри | Ишбулатов Риф Фанилевич | Доцент Института экономики и сервиса ФГБОУ ВО УГНТУ, кандидат технических наук |
| Члены жюри | Абдрахманова Зухра Ришатовна | Доцент кафедры Туризма, гостиничного и ресторанного сервиса ФГБОУ ВО УГНТУ |
| Плыгунова Гульфира Рашидовна | Менеджер турагентства «Новый клуб» |
| Фокин Роман Сергеевич | Управляющий гостиницей «Винсент» |
| Кильмухаметова Гульназ Фанилевна | Преподаватель ГБПОУ УТЭК |
| Сарбаева Зимфира Ураловна, | Руководитель РУМО по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, преподаватель ГАПОУ СКОиПТ |
| Низметдинова Айгуль Шамиловна | Преподаватель ГАПОУ СКОиПТ |

1. Характеристика профессионального комплексного задания теоретических вопросов и практических заданий, их связи с ФГОС СПО, профессиональными стандартами, требованиями работодателей: теоретические вопросы и практические задания составлены в соответствии с ФГОС СПО 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис и разработаны в соответствии с требованиями работодателей – отель «Винсент», турагентство «Новый клуб»
2. Характеристика процедур и критериев оценок профессионального комплексного задания

Оценивание выполнения конкурсных заданий осуществлялось на основе принципов:

* соответствия содержания конкурсных заданий ФГОС СПО по специальностям 43.02.10 Туризм и 43.02.11 Гостиничный сервис, входящих в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, учёта требований работодателей;
* достоверности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий базировалась на общих и профессиональных компетенциях участников Олимпиады, реально продемонстрированных в моделируемых профессиональных ситуациях в ходе выполнения профессионального комплексного задания;
* адекватности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий проводилась в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;
* надежности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий обладала высокой степенью устойчивости при неоднократных (в рамках различных этапов Олимпиады) оценках компетенций участников Олимпиады;
* комплексности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий позволяла интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции участников Олимпиады;
* объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий была независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений членов жюри.

Задания I уровня включали следующие задания:

Тестовое задание, состоящее из 40 вопросов по следующим темам: «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Оборудование, материалы, инструменты», «Системы качества, стандартизации и сертификации», Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды», «Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Менеджмент, маркетинг», «Обслуживание туристов на предприятиях гостиничного сервиса».

Типы вопросов: с выбор ответа, открытая форма вопроса, вопросы на соответствие, вопросы на установление последовательности.

Перевод профессионального текста. Участникам предложено две задачи – перевод текста, ответы на вопросы по тексту. Оценивание проводилось по следующим критериям: глубина понимания текста, грамотность, качество письменной речи.

Решение задачи по организации работы коллектива. Включало в себя направления: составление перечня должностных позиций, их количество, составление графика работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия; разработка организационной структуры туристской фирмы/гостиничного предприятия по заданным характеристикам.

Задания II уровня включали следующие задания:

Инвариантная часть заданий II уровня формируется в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей УГС 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ, умениями и практическим опытом, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС.

Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем; перечислить ошибки, допущенные сотрудником. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

Задача 2. Разработать содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях, предложить форму проведения мероприятия. Оформить результаты проведенного анализа в текстовом формате в электронном виде.

Вариативная часть задания II уровня 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 деятельности обучающихся по конкретным специальностям, или подгруппам специальностей, входящим в УГС.

Специальность 43.02.10 Туризм.

Задача 1. Создание анимационной программы по запросу клиента.

Задача 2. Составление культурно-экскурсионной программы тура для группы иностранных туристов.

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Задача 1. Прямое бронирование гостиничных услуг с заполнением служебной формы.

Задача 2. Разработка плана организации выполнения требований гостя в гостиничных услугах и средствах размещения.

1. Результаты выполнения заданий I уровня:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО участника | Тестовое задание  (максимальный балл – 10) | Перевод профессионального текста  (максимальный балл – 10) | Решение задачи по организации работы коллектива  (максимальный балл – 10) | Суммарная оценка за задания I уровня |
| Рассказова Анастасия Павловна | 6,00 | 7,0 | 5,64 | 18,64 |
| Гайнетдинова Динара Ильясовна | 7,78 | 9,0 | 6,44 | 23,22 |
| Галимова Рузиля Расимовна | 5,70 | 4,5 | 4,76 | 14,96 |
| Геворгян Анна Амаяковна | 6,02 | 6,0 | 5,58 | 17,60 |
| Харисова Алина Радиковна | 4,21 | 2,0 | 2,80 | 9,10 |
| Вязовцева Дина Евгеньевна | 7,83 | 8,0 | 2,80 | 18,63 |
| Иванова Екатерина Александровна | 4,49 | 6,0 | 6,04 | 16,53 |

Выполнение тестового задания реализовалось посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивало возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и исключающую возможность повторения заданий.

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

Тестирование было выполнено не всеми участниками. На «отлично» выполнили тест ноль участников, три участника – «хорошо», два участника – «удовлетворительно», два участника – «неудовлетворительно» (набрали менее 5 баллов).

Участники Олимпиады показали хороший уровень владения иностранным (английским) языком, продемонстрировали умение применять лексику и грамматику иностранного языка для перевода текста на профессиональную тему на высоком уровне. Два участника показали очень низкий уровень выполнения задания.

При выполнении задания по организации работы коллектива участники продемонстрировали умение составлять организационную структуру туристского/гостиничного предприятия в соответствии с характеристикой деятельности предприятия.

Трудности возникли при распределении рабочего времени сотрудников с учетов требований ТК РФ по причине недостаточного практического опыта, что возможно устранить при прохождении производственной и преддипломной практик по специальностям.

1. Результаты выполнения практических заданий II уровня:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ФИО участника | Инвариантная часть  (максимальный балл – 35) | Вариативная часть  (максимальный балл – 35) | Суммарная оценка за задания II уровня |
| Рассказова Анастасия Павловна | 12,57 | 22,71 | 35,28 |
| Гайнетдинова Динара Ильясовна | 28,00 | 28,50 | 56,50 |
| Галимова Рузиля Расимовна | 16,71 | 15,20 | 31,91 |
| Геворгян Анна Амаяковна | 12,71 | 19,93 | 32,64 |
| Харисова Алина Радиковна | 11,00 | 18,71 | 29,71 |
| Вязовцева Дина Евгеньевна | 15,14 | 15,66 | 30,80 |
| Иванова Екатерина Александровна | 18,71 | 8,29 | 27,00 |

При анализе конфликтной ситуации между сотрудником и клиентом участники определили максимальное количество ошибок, привели примеры их устранения.

Во втором задании данного уровня участниками не даны рекомендации по правилам поведения с разными типами «трудных гостей»; отсутствуют креативность и творческий подход в разработке мероприятия; некоторые участники не указали подходящую форму проведения мероприятия

При формулировке мероприятий по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях участникам было сложно отразить теоретические основы конфликта, составить алгоритм выхода из конфликтной ситуации.

С вариативной частью заданий II уровня справились не все участники. Участники создали анимационную программу по запросу клиента, но качество предложенной программы не на высоком уровне, составленная культурно-экскурсионная программа для иностранных туристов (43.02.10 Туризм) показала, что участники не в полную меру учли особенности иностранных туристов (привычки, предпочтения в еде, традиции); выполнили прямое бронирование гостиничных услуг, согласно стандартам обслуживания гостей и оформили бронирование гостиничных услуг для гостей, а также разработали план выполнения требований гостей. Типичные ошибки: не называли дополнительные услуги отеля (43.02.11 Гостиничный сервис).

1. Общие итоги выполнения профессионального комплексного задания: представляется информация о победителях, аутсайдерах, количественные статистические данные о высшем, среднем и низшем полученном балле участников олимпиад. Заполняется следующая таблица.

Таблица

Соотношение высших, средних и низших баллов участников Регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства по специальностям среднего профессионального образования

по укрупненной группе специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**

с включением специальностей: 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Оценка заданий I уровня (в баллах) | Оценка заданий II уровня (в баллах) | Итоговая оценка профессионального комплексного задания (сумма баллов) |
| Максимальное  значение | 23,22 | 56,50 | 79,72 |
| Минимальное  значение | 9,01 | 27,00 | 36,01 |
| Среднее  значение | 16,11 | 41,75 | 57,86 |

1. Общие выводы и рекомендации.

Участники Олимпиады показали хорошие базовые теоретические знания и умения, подошли творчески к решению профессионального кейса, предложив грамотные и эффективные варианты решения проблемной ситуации, подбора анимационной программы по запросу клиента, бронировании гостиничных услуг с заполнением служебной формы.

Лучшие результаты показали:

Гайнетдинова Динара Ильясовна, ГБПОУ Уфимский торгово-экономический колледж (1 место)

Рассказова Анастасия Павловна, СФ ФГБОУ ВО Башкирский государственный университет, колледж (2 место)

Геворгян Анна Амаяковна ФГБОУ ВО «БГПУ имени М.Акмуллы», колледж (3 место).