УТВЕРЖДЕНО
Правлением Союза
(Протокол №43 от 15.11.2018 г.)

ОДОБРЕНО
Решением Экспертного совета
при Союзе «Агентство развития
профессиональных сообществ
и рабочих кадров
«Молодые профессионалы
(Ворлдскиллс Россия)»
(Протокол №18/11 от 12.11.2018 г.)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ» В 2019 ГОДУ

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 4
ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ 5
1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 2.1 17
1.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 2.1 18
1.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» (образец)..... 25
1.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 30
1.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 33
2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.3 35
2.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 1.3 36
2.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» (образец)..... 43
2.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 47
2.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 49
3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.2 51
3.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 1.2 52
3.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» (образец)..... 59
3.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 63
3.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 65
4. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.1 67
4.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 1.1 68
4.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» (образец)..... 75
4.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 79
4.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 81

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 83
ПРИЛОЖЕНИЯ 84

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
к Оценочным материалам для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля»
(далее – Оценочные материалы)

Оценочные материалы разработаны экспертным сообществом Ворлдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля».

Оценочные материалы содержат комплекты оценочной документации (далее – КОД):

● КОД № 2.1 - комплект, предусматривающий задание с максимально возможным баллом 86,7 для оценки знаний, умений и навыков по всем разделам Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля» и продолжительностью 14,5 часов.

● КОД № 1.3 - комплект с максимально возможным баллом 45,9 и продолжительностью 6 часов, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

● КОД № 1.2 - комплект с максимально возможным баллом 45,9 и продолжительностью 6 часов, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

● КОД № 1.1 - комплект с максимально возможным баллом 45,9 и продолжительностью 6 часов, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

Каждый КОД содержит:

● Паспорт КОД с указанием:

а) перечня знаний, умений и навыков из Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля», проверяемых в рамках КОД;

б) обобщенной оценочной ведомости;

в) количества экспертов, участвующих в оценке выполнения задания;

г) списка оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии);

Инструкцию по охране труда и технике безопасности для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия;

Образец задания для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия;

Инфраструктурный лист;

План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с указанием времени и продолжительности работы участников и экспертов;

План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ
для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции: «Администрирование отеля»

Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности

1. Общие сведения о месте проведения экзамена, расположение компетенции, время трансфера до места проживания, расположение транспорта для площадки, особенности питания участников и экспертов, месторасположение санитарно-бытовых помещений, питьевой воды, медицинского пункта, аптечки первой помощи, средств первичного пожаротушения.

2. Время начала и окончания проведения экзаменационных заданий, нахождение посторонних лиц на площадке.

3. Контроль требований охраны труда участниками и экспертами. Штрафные баллы за нарушений требований охраны труда.

4. Вредные и опасные факторы во время выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории проведения экзамена.

5. Общие обязанности участника и экспертов по охране труда, общие правила поведения во время выполнения экзаменационных заданий и на территории.

6. Основные требования санитарии и личной гигиены.

7. Средства индивидуальной и коллективной защиты, необходимость их использования.

8. Порядок действий при плохом самочувствии или получении травмы. Правила оказания первой помощи.

9. Действия при возникновении чрезвычайной ситуации, ознакомление со схемой эвакуации и пожарными выходами.

Инструкция по охране труда для участников

1.Общие требования охраны труда

Для участников до 14 лет

1.1. К участию в экзамене, под непосредственным руководством Экспертов или совместно с Экспертом, Компетенции «Администрирование отеля» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники в возрасте до 14 лет:

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;

- не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

Для участников от 14 до 18 лет

1.1. К участию в экзамене, под непосредственным руководством Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники в возрасте от 14 до 18 лет:

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;

- не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

Для участников старше 18 лет

1.1. К самостоятельному выполнению экзаменационных заданий в Компетенции «Администрирование отеля» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники не моложе 18 лет

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;

- не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

1.2. В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения экзамена, участник обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- не заходить за ограждения и в технические помещения;
- соблюдать личную гигиену;

- принимать пищу в строго отведенных местах;
- самостоятельно использовать инструмент и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания;

1.3. Участник для выполнения экзаменационного задания использует инструмент:

Наименование инструмента	
использует самостоятельно	**использует под наблюдением эксперта или назначенного ответственного лица старше 18 лет:**
ножницы	
степлер	

1.4. Участник для выполнения экзаменационного задания использует оборудование:

Наименование оборудования	
использует самостоятельно	**выполняет экзаменационное задание совместно с экспертом или назначенным лицом старше 18 лет:**
Моноблок	
МФУ лазерное	
POS-терминал	
Детектор банкнот	

1.5. При выполнении экзаменационного задания на участника могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные факторы:

Физические:

-режущие и колющие предметы;

Психологические:

-чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение

- повышенный уровень электромагнитных излучений

- повышенный уровень статического электричества

- пониженная ионизация воздуха

1.6. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

- F 04 Огнетушитель

- E 22 Указатель выхода

- E 23 Указатель запасного выхода

- EC 01 Аптечка первой медицинской помощи

- P 01 Запрещается курить

1.7. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Экспертам.

В помещении на стойке администратора находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляется Главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участия. В случае отстранения участника от дальнейшего участия в демонстрационного экзамена ввиду болезни или несчастного случая, он получит баллы за любую завершенную работу.

Вышеуказанные случаи подлежат обязательной регистрации в Форме регистрации несчастных случаев и в Форме регистрации перерывов в работе.

1.8. Участники, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом WorldSkills Russia.

Несоблюдение участником норм и правил ОТ и ТБ ведет к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или перманентному отстранению аналогично апелляции.

2.Требования охраны труда перед началом работы

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

2.1. В день С-1, все участники должны ознакомиться с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, подготовить рабочее место в соответствии с Техническим описанием компетенции.

По окончании ознакомительного периода, участники подтверждают свое ознакомление со всеми процессами, подписав лист прохождения инструктажа по работе на оборудовании по форме, определенной Оргкомитетом.

2.2. Подготовить рабочее место:

- Проветрить, при необходимости, помещение с персональным компьютером и другой оргтехникой

- Внимательно изучить содержание и порядок проведения практического экзаменационного задания, а также приемы его выполнения.

- Осмотреть и привести в порядок рабочее место, убрать посторонние предметы, мешающие работе, привести в порядок одежду.

- Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, электропроводки и других неполадках сообщить Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта) и приступить к работе только после устранения неисправностей.

2.3. Подготовить инструмент и оборудование, разрешенное к самостоятельной работе:

Наименование инструмента или оборудования	**Правила подготовки к выполнению экзаменационного задания**
Моноблок	Включить, проверить стабильность и четкость изображения на экранах. Экран видеомонитора должен находиться от глаз пользователя во время работы, на расстоянии 600-700мм - клавиатура размещается за 20-30 сантиметров от края стола, - стул стоит таким образом, чтобы спина лишь немного
Наименование инструмента или оборудования	**Правила подготовки к выполнению экзаменационного задания**
	упиралась в его спинку. Высота сидения позволяет держать ровную осанку, - нужно убедиться в том, что в зоне досягаемости отсутствуют оголенные провода и различные шнуры,
МФУ лазерное	Включить, проверить наличие бумаги Провести визуальный осмотр копировально-множительной техники, убедиться в отсутствии на них посторонних предметов
Детектор банкнот	Включить, проверить

Инструмент и оборудование, не разрешенное к самостоятельному использованию, к выполнению экзаменационных заданий подготавливает уполномоченный Эксперт, участники могут принимать посильное участие в подготовке под непосредственным руководством и в присутствии Эксперта.

2.4. В день проведения экзамена, изучить содержание и порядок проведения модулей экзаменационного задания, а также безопасные приемы их выполнения. Проверить пригодность инструмента и оборудования визуальным осмотром.

2.5. Ежедневно, перед началом выполнения экзаменационного задания, в процессе подготовки рабочего места:

- осмотреть и привести в порядок рабочее место,

- убедиться в достаточности освещенности;

- проверить (визуально) правильность подключения инструмента и оборудования в электросеть;

- проверить правильность установки стола, стула, положения оборудования и инструмента, при необходимости, обратиться к эксперту для устранения неисправностей в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела.

2.6. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.7. Участнику запрещается приступать к выполнению экзаменационного задания при обнаружении неисправности инструмента или оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к экзаменационному заданию не приступать.

3.Требования охраны труда во время работы

3.1. При выполнении экзаменационных заданий участнику необходимо соблюдать требования безопасности при использовании инструмента и оборудования:

Наименование инструмента/ оборудования	**Требования безопасности**
Моноблок	- на системном блоке не должно находиться посторонних предметов,
	- недопустимо включать персональный компьютер в удлинители и
	розетки, в которых отсутствует заземляющая шина,
	- запрещается начинать работу в помещениях с повышенной
	влажностью, а также в случае, если рядом присутствуют открытые
	источники влажности (лужи, мокрый пол).
	- нельзя очищать поверхность компьютера от загрязнений, когда он
	находится во включенном состоянии;
Наименование инструмента/ оборудования	**Требования безопасности**
	- недопустимо снимать корпус любой из составных частей ПК во время его работы, - при ощущении даже незначительного запаха гари, нужно как можно быстрее выключить ПК из сети и обратиться к ответственному за обслуживание компьютерной техники,
МФУ лазерное	- При появлении неисправности в работе копировально-множительного аппарата, искрении, запаха гари, нарушении изоляции проводов прекратить работу, выключить питание и сообщить об аварийной ситуации Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта) - При выполнении работ с использованием копировально-множительной техники необходимо соблюдать правила эксплуатации копировально-множительного аппарата, не допускать попадания на него влаги, -запрещается переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании, - вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети.
Детектор банкнот	- не допускайте попадания влаги, металлических предметов внутрь, При появлении неисправности в работе детектора банкнот, искрении, запаха гари, нарушении изоляции проводов прекратить работу, выключить питание и сообщить об аварийной ситуации Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта)

3.2. При выполнении экзаменационных заданий и уборке рабочих мест:

- необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами, не отвлекать других участников;

- соблюдать настоящую инструкцию;

- соблюдать правила эксплуатации оборудования, механизмов и инструментов, не подвергать их механическим ударам, не допускать падений;

- поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте;

- рабочий инструмент располагать таким образом, чтобы исключалась возможность его скатывания и падения;

- выполнять экзаменационные задания только исправным инструментом;

3.3. При неисправности инструмента и оборудования – прекратить выполнение экзаменационного задания и сообщить об этом Эксперту, а в его отсутствие заместителю главного Эксперта.

4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях

4.1. При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), участнику следует немедленно сообщить о случившемся Экспертам. Выполнение экзаменационного задания продолжить только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения у участника плохого самочувствия или получения травмы сообщить об этом эксперту.4.3. При поражении участника электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Экспертам, которые должны принять мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим, вызвать скорую медицинскую помощь, при необходимости отправить пострадавшего в ближайшее лечебное учреждение.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить Главного эксперта и экспертов. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или эксперта, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на экзаменационной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удается, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облиться водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

4.6. При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходите близко к нему, предупредите о возможной опасности находящихся поблизости экспертов или обслуживающий персонал.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию экспертов, при необходимости эвакуации возьмите с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдайте осторожность, не трогайте поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

5.Требование охраны труда по окончании работ

После окончания работ каждый участник обязан:

5.1. Привести в порядок рабочее место.
5.2. Сообщить Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта) о завершении выполнения задания.
5.3. Сообщить эксперту о выявленных во время выполнения экзаменационных заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения экзаменационного задания.

Инструкция по охране труда для экспертов

1.Общие требования охраны труда

1.1. К работе в качестве эксперта Компетенции «Администрирование отеля» допускаются Эксперты, прошедшие специальное обучение и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Эксперт с особыми полномочиями, на которого возложена обязанность за проведение инструктажа по охране труда, должен иметь действующие удостоверение «О проверке знаний требований охраны труда».

1.3. В процессе контроля выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории
и в помещениях Эксперт обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения и планов эвакуации.

- расписание и график проведения экзаменационного задания, установленные режимы труда и
отдыха.

1.4. При работе на персональном компьютере и копировально-множительной технике на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

— электрический ток;

— статическое электричество, образующееся в результате трения движущейся бумаги с рабочими механизмами, а также при некачественном заземлении аппаратов;

— шум, обусловленный конструкцией оргтехники;

— химические вещества, выделяющиеся при работе оргтехники;

— зрительное перенапряжение при работе с ПК.

При наблюдение за выполнением экзаменационного задания участниками на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

Психологические:

-чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение

1.5. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

- F 04 Огнетушитель

- E 22 Указатель выхода

- E 23 Указатель запасного выхода

- EC 01 Аптечка первой медицинской помощи

- Р 01 Запрещается курить

1.6. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Главному Эксперту.

В помещении Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни Эксперта, об этом немедленно уведомляется Главный эксперт.

1.7. Эксперты, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом WorldSkills Russia, а при необходимости согласно действующему законодательству.

2.Требования охраны труда перед началом работы

Перед началом работы Эксперты должны выполнить следующее:

2.1. В день С-1, Эксперт с особыми полномочиями, ответственный за охрану труда, обязан провести подробный инструктаж по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности», ознакомить экспертов и участников с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, с местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, проконтролировать подготовку рабочих мест участников в соответствии с Техническим описанием компетенции.

2.2. Ежедневно, перед началом выполнения экзаменационного задания участниками экзамена, Эксперт с особыми полномочиями проводит инструктаж по охране труда, Эксперты контролируют процесс подготовки рабочего места участниками, и принимают участие в подготовке рабочих мест участников в возрасте моложе 18 лет.

2.3. Ежедневно, перед началом работ на экзаменационной площадке и в помещении экспертов необходимо:

- осмотреть рабочие места экспертов и участников; -

привести в порядок рабочее место эксперта;

-проверить правильность подключения оборудования в электросеть;

- осмотреть инструмент и оборудование участников в возрасте до 18 лет, участники старше 18 лет осматривают самостоятельно инструмент и оборудование.

2.5. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.6. Эксперту запрещается приступать к работе при обнаружении неисправности оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Техническому Эксперту и до устранения неполадок к работе не приступать.

3.Требования охраны труда во время работы

3.1. При выполнении работ по оценке экзаменационных заданий на персональном компьютере и другой оргтехнике, значения визуальных параметров должны находиться в пределах оптимального диапазона.

3.2. Изображение на экранах видеомониторов должно быть стабильным, ясным и предельно четким, не иметь мерцаний символов и фона, на экранах не должно быть бликов и отражений светильников, окон и окружающих предметов.

3.3. Суммарное время непосредственной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой в течение экзаменационного дня должно быть не более 6 часов.

Продолжительность непрерывной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой без регламентированного перерыва не должна превышать 2-х часов. Через каждый час работы следует делать регламентированный перерыв продолжительностью 15 мин.

3.4. Во избежание поражения током запрещается:

- прикасаться к задней панели персонального компьютера и другой оргтехники, монитора при включенном питании;

- допускать попадания влаги на поверхность монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и других устройств;

- производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;

- переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;

- загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами;

- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и др. устройств;

3.5. При выполнении модулей экзаменационного задания участниками, Эксперту необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами без необходимости, не отвлекать других Экспертов и участников.

3.6. Эксперту во время работы с оргтехникой:

- обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их;

- не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве. В некоторых компонентах устройств используется высокое напряжение или лазерное излучение, что может привести к поражению электрическим током или вызвать слепоту;

- не производить включение/выключение аппаратов мокрыми руками;

- не ставить на устройство емкости с водой, не класть металлические предметы;

- не эксплуатировать аппарат, если он перегрелся, стал дымиться, появился посторонний запах или звук;

- не эксплуатировать аппарат, если его уронили или корпус был поврежден;

- вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети;

-запрещается перемещать аппараты включенными в сеть;

- все работы по замене картриджей, бумаги можно производить только после отключения аппарата от сети;

- запрещается опираться на стекло оригиналодержателя, класть на него какие-либо вещи помимо оригинала;

- запрещается работать на аппарате с треснувшим стеклом;

- обязательно мыть руки теплой водой с мылом после каждой чистки картриджей, узлов и т.д.;

- просыпанный тонер, носитель немедленно собрать пылесосом или влажной ветошью.

3.7. Включение и выключение персонального компьютера и оргтехники должно проводиться в соответствии с требованиями инструкции по эксплуатации.

3.8. Запрещается:

- устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно проводить переформатирование диска;

- иметь при себе любые средства связи;

- пользоваться любой документацией кроме предусмотренной экзаменационным заданием.

3.9. При неисправности оборудования – прекратить работу и сообщить об этом Техническому эксперту, а в его отсутствие заместителю главного Эксперта.

3.10. При наблюдении за выполнением экзаменационного задания участниками Эксперту:

- передвигаться по экзаменационной площадке не спеша, не делая резких движений, смотря под ноги.

4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях

4.1. При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), Эксперту следует немедленно отключить источник электропитания и принять меры к устранению неисправностей, а также сообщить о случившемся Техническому Эксперту. Работу продолжать только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения зрительного дискомфорта и других неблагоприятных субъективных ощущений, следует ограничить время работы с персональным компьютером и другой оргтехникой, провести коррекцию длительности перерывов для отдыха или провести смену деятельности на другую, не связанную с использованием персонального компьютера и другой оргтехники.

4.3. При поражении электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Главному Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Главному Эксперту.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить технического эксперта. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или должностного лица, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на экзаменационной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удается, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облиться водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

4.6. При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходить близко к нему, предупредить о возможной опасности находящихся поблизости ответственных лиц.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию должностных лиц, при необходимости эвакуации, эвакуировать участников и других

экспертов экзаменационной площадки, взять с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдать осторожность, не трогать поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

5.Требование охраны труда по окончании работ

После окончания экзаменационного дня Эксперт обязан:

5.1. Отключить электрические приборы, оборудование, инструмент и устройства от источника питания.

5.2. Привести в порядок рабочее место Эксперта и проверить рабочие места участников.

5.3. Сообщить Техническому эксперту о выявленных во время выполнения экзаменационных заданий неполадках и неисправностях оборудования, и других факторах, влияющих на безопасность труда.

1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 2.1
для демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия
по компетенции
«Администрирование отеля»

1.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 2.1

разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности среднего профессионального образования укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм:
43.02.11 «Гостиничный сервис» (присваиваемая квалификация – Менеджер);
43.02.14 «Гостиничное дело» (присваиваемая квалификация - Специалист по гостеприимству).

(из перечня специальностей среднего профессионального образования, утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30861), с изменениями, внесенными приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 мая 2014 г. № 518 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 мая 2014 г., регистрационный № 32461), от 18 ноября 2015 г. № 1350 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 3 декабря 2015 г., регистрационный № 39955) и от 25 ноября 2016 г. № 1477 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 декабря 2016 г., регистрационный № 44662)

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации

Раздел	
1	**Организация работы и самоуправление**

	Специалист должен знать и понимать:
	• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
	• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:
	  ○ Правила проживания в отеле;
	  ○ Техника безопасности и охраны труда;
	  ○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
	• организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
	• документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
	• технологический цикл обслуживания гостей;
	• особенности сегментирования рынка и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
	• правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

	Специалист должен уметь:

	• эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями; • поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; • оказывать первую доврачебную медицинскую помощь; • отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; • эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; • контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; • работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; • действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; • соблюдать политику конфиденциальности; • соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг; • использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.
2	**Забота о госте и навыки межличностного общения**
	Специалист должен знать и понимать: • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • особенности межкультурной коммуникации с гостями; • этику общения; • способы преодоления барьеров коммуникации; • стандарты внешнего вида сотрудников отеля.
	Специалист должен уметь: • предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; • предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; • предоставлять туристическую информацию; • поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; • корректно обрабатывать получаемую информацию; • поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; • применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; • эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля; • своевременно реагировать на специальные запросы.

3	**Процедура бронирования**
	Специалист должен знать и понимать: • особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж; • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные финансовые показатели деятельности отеля; • политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.
	Специалист должен уметь: • осуществлять различные виды бронирования; • использовать различные способы бронирования номерного фонда; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; • использовать программное обеспечение для совершения бронирования.
4	**Заселение**
	Специалист должен знать и понимать: • юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • требования к регистрации гостей; • особенности работы с профайлом гостя; • процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; • технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); • алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.
	Специалист должен уметь: • проводить процедуру идентификации личности гостя; • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; • регистрировать запросы гостей; • подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;

	• предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.
5	**Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле**
	Специалист должен знать и понимать: • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • особенности работы с задолженностями по счетам гостей; • статистику загруженности номерного фонда; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; • процедуры взаимодействия внутри подразделений СПиР • важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; • алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; • особенности работы с банковскими картами.
	Специалист должен уметь: • эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; • принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.
6	**Продажи услуг**
	Специалист должен знать и понимать: • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
	Специалист должен уметь: • рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; • максимально увеличивать объем продаж; • осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); • продвигать услуги отеля или группы отелей.
7	**Управление жалобами**
	Специалист должен знать и понимать: • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения;

	• принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
	Специалист должен уметь: • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия); • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты решения проблемной ситуации; • передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
8	**Процедура выселения**
	Специалист должен знать и понимать: • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными компаниями; • порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; • учёт любых возмещений ущерба; • документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; • ускоренная регистрация при процедуре отъезда; • процедуры и политика позднего выезда; • как управлять регистрацией отъезда для больших групп.
	Специалист должен уметь: • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде; • управлять выездом для больших групп; • получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; • формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.

2. Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 86.7

Раздел	Критерий	Оценки		
		Экспертная	Измеримая	Общая
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
3	Модуль 3	4.8	9.2	14.0
4	Модуль 4	5.8	15.1	20.9
5	Модуль 6	2.7	3.2	5.9
Итого =		26.5	60.2	86.7

***50% заданий выполняется на английском языке.**

**** Схема оценки высылается Главному Эксперту и обсуждается экспертами ДЭ, участвующими в оценке, в день С-2/С-1. 30% изменений в схему не вносятся. Знакомить участников ДЭ со схемой оценки и контекстом заданий запрещено.**

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, расчет количества рабочих мест.

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 3 чел. при максимальном количестве участников – 10 чел./день. При этом все экспертов должны обладать знанием английского языка на уровне не ниже intermediate. Хотя бы один эксперт их трех должен владеть английским языком на уровне advanced для квалифицированной оценки заданий, выполняемых на английском языке. Если такого эксперта нет, то возможно присутствие на ДЭ экспертов с уровнем intermediate при условии привлечения

Количество экспертов / Количество студентов	3	6	9	12	15
От 1 до 10	•				
От 10 до 20		•			
От 20 до 30			•		
От 30 до 40				•	
От 40 до 50					•

преподавателя английского языка в качестве консультанта при оценке заданий,

Количество рабочих мест (стойка администратора СПиР) / Количество студентов	1	2	3	4	5
От 1 до 10	•				
От 10 до 20		•			
От 20 до 30			•		
От 30 до 40				•	
От 40 до 50					•

выполняемых на английском языке.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена:

3 эксперта на дополнительных 1-10 участников, свыше 10 чел. /день.

Минимальное количество рабочих мест по компетенции «Администрирование отеля» - **5.**

3.3. Расчет количества рабочих мест.

*из расчета 1 площадка с 1 стойкой администратора СПиР на 10 участников.
** количество мест для выполнения письменных заданий при количестве участников:
от 1 до 5 = количеству участников.
от 6 и более = ½ количества участников.

4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

Во время выполнения заданий запрещено наличие у участников ДЭ:

сотовых телефонов, планшетов, собственных ноутбуков, плееров, конспектов, шпаргалок. Запрещено использование сети интернет.

Инфраструктурный лист для КОД № 2.1 – приложение №1

1.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» (образец)

Задание включает в себя следующие разделы:

Формы участия
Модули задания и необходимое время
Критерии оценки
Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 14,5 ч.

ФОРМА УЧАСТИЯ

индивидуальная

МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1 (справедливо при наличии 10 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1	С1 09.00-13.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2	С1 14.00-18.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
3	Модуль 3	С2 09.00-13.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
4	Модуль 4	С2 14.00-17.30	2,5 часа (16мин\1уч, 5 мин. оценка)
5	Модуль 6	С1 09.00-13.00 С2 09.00-13.00	3 часа (задания 6.1 + 6.2; 6.3, по 90 мин).

Модули с описанием работ

Экзаменационное задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP. Данный план, включающий детали распределения заданий участники получают в день С-1. 50% заданий выполняется на английском языке.

Задания являются тайными.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Данный раздел для предназначен для редактирования. Каждый регион может выбрать отель, на примере которого будет проходить демонстрационный экзамен. После редактирование данный выделенный желтым текст удаляется, в шаблонах, выделенных зеленым применимо указывается актуальная информация, выделение снимается Отель, на примере которого будет проходить демонстрационный экзамен – «**НАЗВАНИЕ ОТЕЛЯ (не менее ***)**».

Моделируемый отель расположен в г. НАЗВАНИЕ ГОРОДА. Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам демонстрационного экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для Участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля WWW.ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТА ОТЕЛЯ

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал WWW.ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ ГОРОДА (региона) или другие информационные источники.

Ниже приведено типовое экзаменационное задание

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВАРИАНТОМ ЗАДАНИИЙ ДЭ

Модуль 1:

1) ***Англ. яз***. Информация об отеле. Гостя интересует предложения для проживания молодоженов.

2) Помощь гостю. У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шоппингом

3) ***Англ. яз***. Экстраординарная ситуация. У гостя в номере прорвало батарею.

4) Бронирование по телефону.

5) Помощь гостю. У гостя сломалась ручка чемодана.

Модуль 2:

1) ***Англ. яз***. Выезд. Предварительное бронирование от тур. агентства.

2) ***Англ. яз***. Предоставление туристической информации. Гость желает узнать о точках продажи сувениров, услышать рекомендации по посещению музеев.

3) Заселение по предварительному бронированию.

4) Экстраординарная ситуация. Гость залил матрас красным вином.

Модуль 3:

1) ***Англ. яз***. Заселение без предварительного бронирования.

2) Выезд. Гость бронировал номер самостоятельно.

3) ***Англ. яз***. Выезд + бронирование

4) Экстраординарная ситуация. Нетрезвый гость в холле отеля беспокоит других гостей.

Модуль 4:

1) Бронирование номера от стойки

2) ***Англ. яз***. Помощь гостю. Необходимо забронировать стол в ресторане, организовать трансфер.

3) ***Англ. яз***. Помощь гостю. Регистрация запроса побудки, просьба подготовить ранний завтрак.

4) Экстраординарная ситуация. Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

Модуль 5

1) ***Англ. яз***. Ответ на жалобу гостя. Гость жалуется на плохое качество еды, некорректное общение персонала с гостем.

2) ***Англ. яз***. Ответ на запрос бронирования.

3) Задача на распределение номерного фонда. В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (экспертные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Раздел	**Критерий**	**Оценки**		
		Судейская	**Измеримая**	**Общая**
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
3	Модуль 3	4.8	9.2	14.0
4	Модуль 4	5.8	15.1	20.9
5	Модуль 5	2.7	3.2	5.9
Итого =		26.5	60.2	86.7

Экспертные оценки - 26.5

НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 7 Отель. База для редактирования.

Приложение № 8 Инструкция котельной базе.

Приложение №10 «Пример сценария для актеров».

1.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
09:00-09:15	Сбор и регистрация экспертов.
09:15-10:15	Инструктаж экспертов касательно процедуры оценки.
10:15-12:15	Обсуждение экспертами экзаменационного задания и схемы Инструктаж экспертов по технике безопасности и охране труда, оценки. Подписание необходимых протоколов.
12:15-12:25	Сбор и регистрация участников
12:25-12:35	Инструктаж по технике безопасности и охране труда участников. Жеребьевка.
12:35-16:35	Знакомство с площадкой. Подписание необходимых протоколов. Подготовка Главным и техническим экспертом ведомостей оценки.

План работы участников и экспертов день С 1:

Время	Front-office (Стойка администратора СПиР)	Back-office (площадка для выполнения письменного задания)
08:30-08:45	Прибытие на площадку экспертов, участников, актеров и волонтеров.	
08:45-08:55	Инструктаж экспертов и участников по технике безопасности и охране труда.	

09:00-13:00	**Модуль 1** Участники 1 смена: 1,2,3,4,5 Участники 2 смена: 6,7,8,9,10 *Проверка соответствия внешнего вида участника стандартам индустрии. 19 мин. на прохождение модуля участником.* *После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*	**Модуль 5** *Задание 1,2* Участники 1 смена: 6,7,8,9,10 Участники 2 смена: 1,2,3,4,5 *90 мин. на выполнение модуля. Задания оцениваются экспертами в последний день ДЭ.*
13:00-14:00	Обед	
14:00-18:00	**Модуль 2**. Участники 1 смена: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 *19 мин. на прохождение модуля участником.* *После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*	

План работы участников и экспертов день С 2:

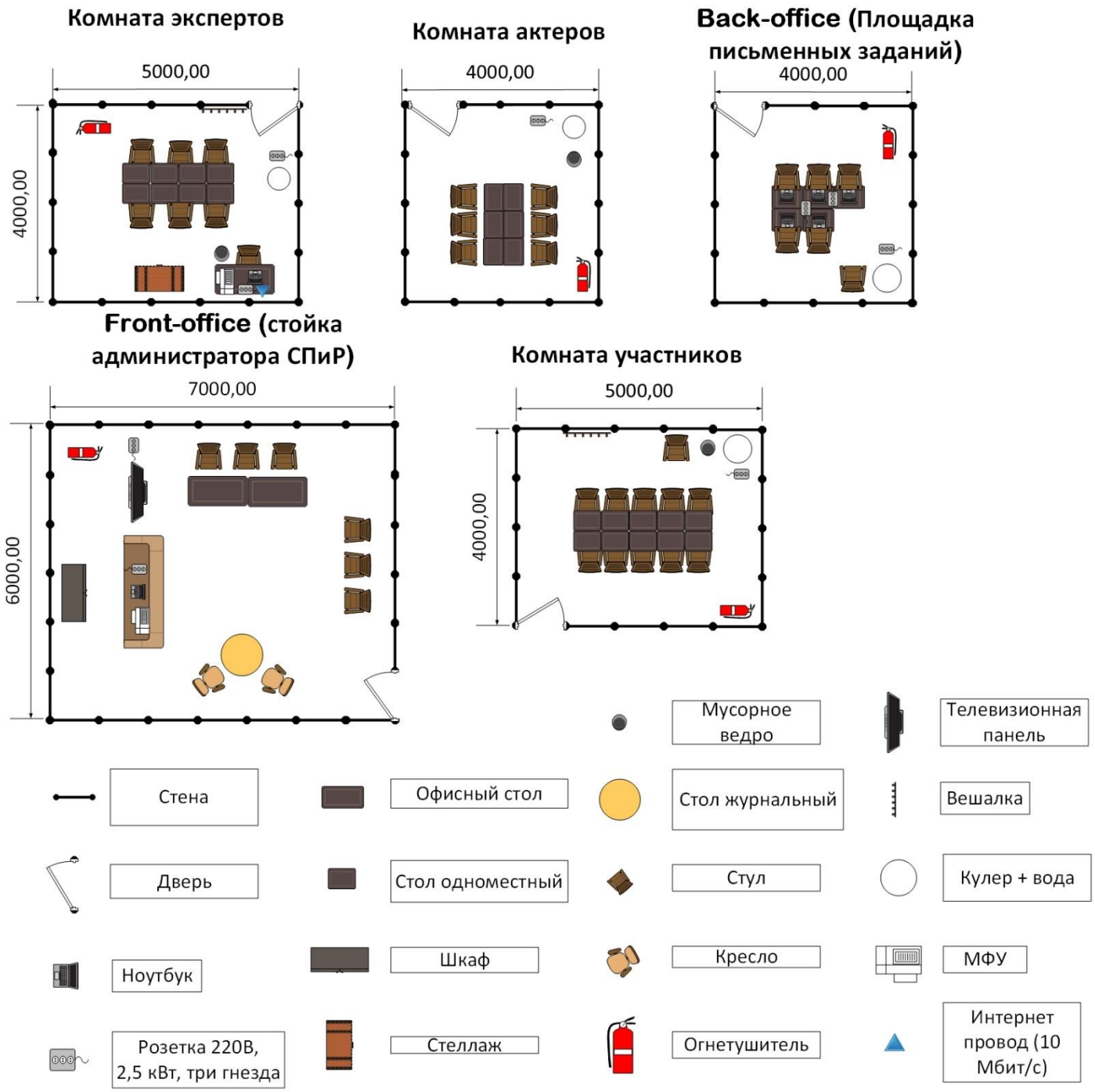
Время	Front-office (Стойка администратора СПиР)	Back-office (площадка для выполнения письменного задания)
08:30-08:45	Прибытие на площадку экспертов, участников, актеров и волонтеров.	
08:45-08:55	Инструктаж экспертов и участников по технике безопасности и охране труда.	
09:00-13:00	**Модуль 3** Участники 1 смена: 1,2,3,4,5 Участники 2 смена: 6,7,8,9,10 *Проверка соответствия внешнего вида участника стандартам индустрии. 19 мин. на прохождение модуля участником.* *После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*	**Модуль 5** *Задание 3* Участники 1 смена: 6,7,8,9,10 Участники 2 смена: 1,2,3,4,5 *90 мин. на выполнение модуля. Задания оцениваются экспертами в последний день ДЭ.*
13:00-14:00	Обед	

14:00-17:30	**Модуль 4** Участники: 1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 *16 мин. на прохождение модуля участником. После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*	
17:30-19:30	Оценка письменных заданий. Внесение оценок в CIS Проверка корректности внесения оценок в CIS. Подписание протокола блокировки оценок.	

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости
от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

1.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Администрирование отеля
Номер компетенции: Е57
Дата разработки: «16» сентября 2018г.
План застройки площадки:



Экзаменационная площадка компетенции Администрирование отеля должна состоять из следующих секций:

1) Площадка отдела приема и размещения и лобби отеля (Front-Office)

2) Площадка для выполнения письменных заданий (Back-office). Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office.

3) Комната экспертов и Главного эксперта (либо отдельная комната ГЭ)

4) Комната участников. Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office и Back-office.

5) Комната актеров

*Допускается некоторое изменение площади помещений при сохранении нормальных условий для использования их по предназначению.

2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.3
для демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия
по компетенции
«Администрирование отеля»

2.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 1.3

разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности среднего профессионального образования укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм:
43.02.11 «Гостиничный сервис» (присваиваемая квалификация – Менеджер);
43.02.14 «Гостиничное дело» (присваиваемая квалификация - Специалист по гостеприимству).

(из перечня специальностей среднего профессионального образования, утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30861), с изменениями, внесенными приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 мая 2014 г. № 518 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 мая 2014 г., регистрационный № 32461), от 18 ноября 2015 г. № 1350 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 3 декабря 2015 г., регистрационный № 39955) и от 25 ноября 2016 г. № 1477 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 декабря 2016 г., регистрационный № 44662)

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации

Раздел	
1	**Организация работы и самоуправление**

	Специалист должен знать и понимать:
	• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
	• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:
	  ○ Правила проживания в отеле;
	  ○ Техника безопасности и охраны труда;
	  ○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
	• организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
	• документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
	• технологический цикл обслуживания гостей;
	• особенности сегментирования рынка и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
	• правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

	Специалист должен уметь:

	• эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями; • поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; • оказывать первую доврачебную медицинскую помощь; • отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; • эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; • контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; • работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; • действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; • соблюдать политику конфиденциальности; • соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг; • использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.
2	**Забота о госте и навыки межличностного общения**
	Специалист должен знать и понимать: • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • особенности межкультурной коммуникации с гостями; • этику общения; • способы преодоления барьеров коммуникации; • стандарты внешнего вида сотрудников отеля.
	Специалист должен уметь: • предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; • предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; • предоставлять туристическую информацию; • поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; • корректно обрабатывать получаемую информацию; • поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; • применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; • эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля; • своевременно реагировать на специальные запросы.

3	**Процедура бронирования**
	Специалист должен знать и понимать: • особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж; • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные финансовые показатели деятельности отеля; • политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.
	Специалист должен уметь: • осуществлять различные виды бронирования; • использовать различные способы бронирования номерного фонда; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; • использовать программное обеспечение для совершения бронирования.
4	**Заселение**
	Специалист должен знать и понимать: • юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • требования к регистрации гостей; • особенности работы с профайлом гостя; • процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; • технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); • алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.
	Специалист должен уметь: • проводить процедуру идентификации личности гостя; • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; • регистрировать запросы гостей; • подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;

	• предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.
5	**Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле**
	Специалист должен знать и понимать: • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • особенности работы с задолженностями по счетам гостей; • статистику загруженности номерного фонда; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; • процедуры взаимодействия внутри подразделений СПиР • важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; • алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; • особенности работы с банковскими картами.
	Специалист должен уметь: • эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; • принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.
6	**Продажи услуг**
	Специалист должен знать и понимать: • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
	Специалист должен уметь: • рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; • максимально увеличивать объем продаж; • осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); • продвигать услуги отеля или группы отелей.
7	**Управление жалобами**
	Специалист должен знать и понимать: • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения;

	• принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
	Специалист должен уметь: • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия); • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты решения проблемной ситуации; • передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
8	**Процедура выселения**
	Специалист должен знать и понимать: • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными компаниями; • порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; • учёт любых возмещений ущерба; • документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; • ускоренная регистрация при процедуре отъезда; • процедуры и политика позднего выезда; • как управлять регистрацией отъезда для больших групп.
	Специалист должен уметь: • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде; • управлять выездом для больших групп; • получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; • формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.

2. Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Измеримая	Общая
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
Итого =		13.2	32.7	45,9

***30% заданий выполняется на английском языке.**

**** Схема оценки высылается Главному Эксперту и обсуждается экспертами ДЭ, участвующими в оценке, в день С-2/С-1. 30% изменений в схему не вносятся. Знакомить участников ДЭ со схемой оценки и контекстом заданий запрещено.**

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, расчет количества рабочих мест.

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 3 чел. при максимальном количестве участников – 10 чел./день. При этом все экспертов должны обладать знанием английского языка на уровне не ниже intermediate. Хотя бы один эксперт их трех должен владеть английским языком на уровне advanced для квалифицированной оценки заданий, выполняемых на английском языке. Если такого эксперта нет, то возможно присутствие на ДЭ экспертов с уровнем intermediate при условии привлечения преподавателя английского языка в качестве консультанта при оценке заданий, выполняемых на английском языке.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена:

3 эксперта на дополнительных 1-10 участников, свыше 10 чел. /день.

Количество экспертов / Количество студентов	3	6	9	12	15
От 1 до 10	●				
От 10 до 20		●			
От 20 до 30			●		
От 30 до 40				●	
От 40 до 50					●

3.3. Расчет количества рабочих мест.

Количество рабочих мест (стойка администратора СПиР) / Количество студентов	1	2	3	4	5
От 1 до 10	●				
От 10 до 20		●			
От 20 до 30			●		
От 30 до 40				●	
От 40 до 50					●

Минимальное количество рабочих мест по компетенции «Администрирование отеля» - **1.**

4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

Во время выполнения заданий запрещено наличие у участников ДЭ:

сотовых телефонов, планшетов, собственных ноутбуков, плееров, конспектов, шпаргалок. Запрещено использование сети интернет.

Инфраструктурный лист для КОД № 1.3 – приложение №2

2.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» (образец)

Задание включает в себя следующие разделы:

Формы участия

Модули задания и необходимое время

Критерии оценки

Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 6 ч.

ФОРМА УЧАСТИЯ

индивидуальная

МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1 (справедливо при наличии 10 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1	С1 09.00-13.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2	С1 14.00-18.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)

Модули с описанием работ

Экзаменационное задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP. Данный план, включающий детали распределения заданий участники получают в день С-1. 30% заданий выполняется на английском языке.

Задания являются тайными.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Данный раздел для предназначен для редактирования. Каждый регион может выбрать отель, на примере которого будет проходить демонстрационный экзамен. После редактирование данный выделенный желтым текст удаляется, в шаблонах,

выделенных зеленым применимо указывается актуальная информация, выделение снимается Отель, на примере которого будет проходить демонстрационный экзамен – «**НАЗВАНИЕ ОТЕЛЯ (не менее ***)**».

Моделируемый отель расположен в г. НАЗВАНИЕ ГОРОДА. Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам демонстрационного экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для Участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля WWW.ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТА ОТЕЛЯ

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал WWW.ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ ГОРОДА (региона) или другие информационные источники.

Ниже приведено типовое экзаменационное задание

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВАРИАНТОМ ЗАДАНИИЙ ДЭ

Модуль 1:

1) ***Англ. яз***. Разговор по телефону - гость просит предоставить информацию о номерном фонде и услугах отеля.

2) Гость на ресепшн просит администратора заказать побудку и трансфер на следующий день.

3) ***Англ. яз***. Пьяный гость в отеле крайне громко разговаривает по телефону, мешает другим гостям.

4) Бронирование по телефону. Тур. агентство.

5) Гость на ресепшн просит администратора заказать букет цветов с доставкой в отель как можно быстрее.

Модуль 2:

1) Бронирование номера от стойки

2) ***Англ. яз***. Гостя заселили в номер с двумя раздельными кроватями, предварительно он сделал бронирование на номер с большой кроватью

3) ***Англ. яз***. Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощения, и сообщает что разбил стакан в номере.

4) Звонок из города. Звонящий оскорбляет сотрудника отеля по телефону.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (экспертные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 45.9

Таблица 2.

Раздел	**Критерий**	**Оценки**		
		Судейская	**Измеримая**	**Общая**
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
Итого =		13.2	32.7	45.9

Экспертные оценки – 13.2

НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 7 Отель. База для редактирования.

Приложение № 8 Инструкция котельной базе.

Приложение №10 «Пример сценария для актеров».

2.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
09:00-09:15	Сбор и регистрация экспертов.
09:15-10:15	Инструктаж экспертов касательно процедуры оценки.
10:15-12:15	Обсуждение экспертами экзаменационного задания и схемы Инструктаж экспертов по технике безопасности и охране труда, оценки. Подписание необходимых протоколов.
12:15-12:25	Сбор и регистрация участников
12:25-12:35	Инструктаж по технике безопасности и охране труда участников. Жеребьевка.
12:35-16:35	Знакомство с площадкой. Подписание необходимых протоколов. Подготовка Главным и техническим экспертом ведомостей оценки.

План работы участников и экспертов день С 1:

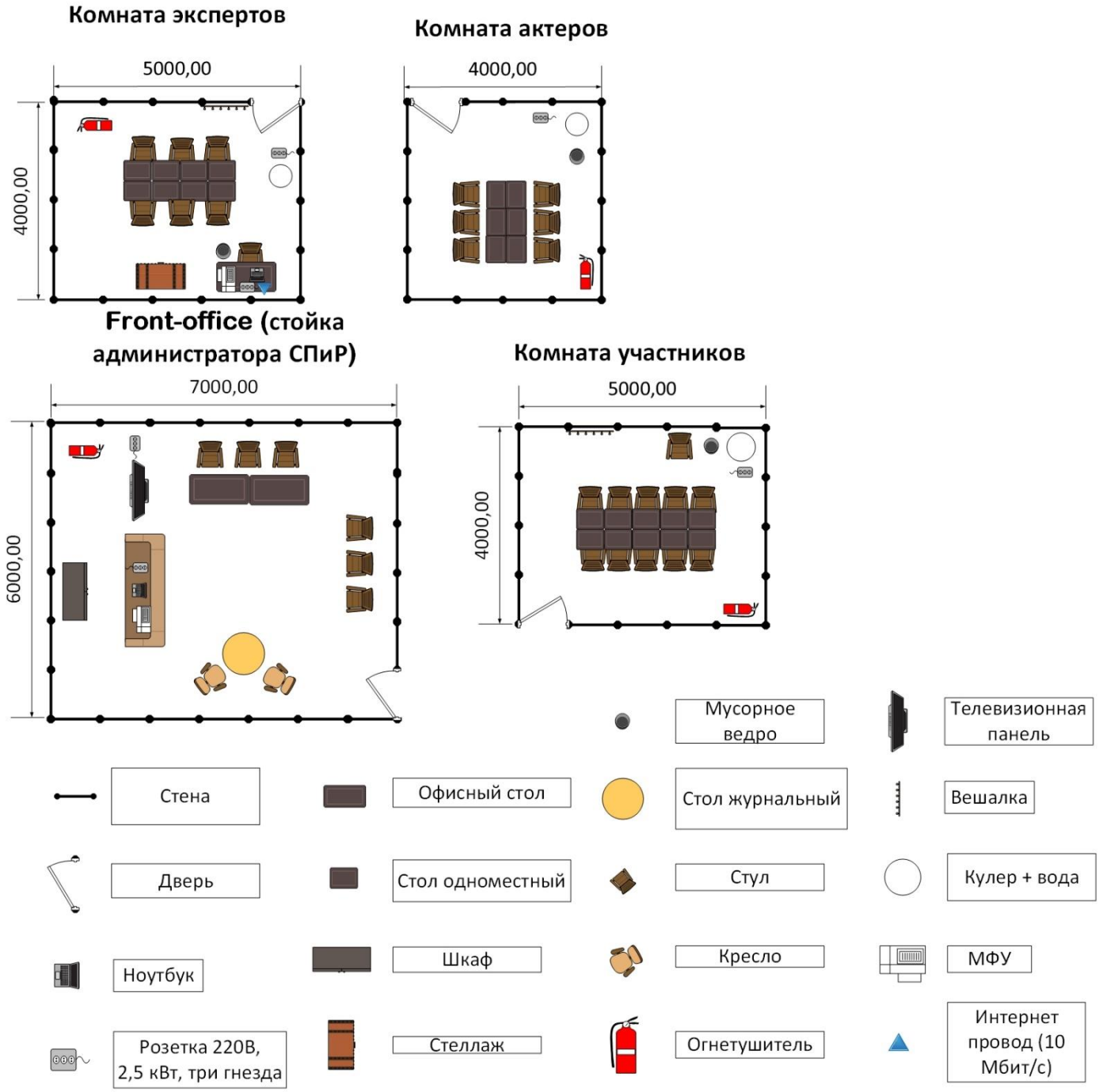
Время	**Front-office (Стойка администратора СПиР)**
08:30-08:45	Прибытие на площадку экспертов, участников, актеров и волонтеров.
08:45-08:55	Инструктаж экспертов и участников по технике безопасности и охране труда.
09:00-13:00	**Модуль 1** Участники 1 смена: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 *Проверка соответствия внешнего вида участника стандартам индустрии. 19 мин. на прохождение модуля участником.* *После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*
13:00-14:00	Обед

14:00-17:30	**Модуль 2**. Участники: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 *16 мин. на прохождение модуля участником.* *После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*
17:30-18:30	Внесение оценок в CIS Проверка корректности внесения оценок в CIS. Подписание протокола блокировки оценок.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

2.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Администрирование отеля
Номер компетенции: E57
Дата разработки: «16» сентября 2018г.
План застройки площадки:



Экзаменационная площадка компетенции Администрирование отеля должна состоять из следующих секций:

1) Площадка отдела приема и размещения и лобби отеля (Front-Office)

Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office.

2) Комната экспертов и Главного эксперта (либо отдельная комната ГЭ)

3) Комната участников. Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office.

4) Комната актеров

*Допускается некоторое изменение площади помещений при сохранении нормальных условий для использования их по предназначению.

3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.2
для демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия
по компетенции
«Администрирование отеля»

3.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 1.2

разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности среднего профессионального образования укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм:
43.02.11 «Гостиничный сервис» (присваиваемая квалификация – Менеджер);
43.02.14 «Гостиничное дело» (присваиваемая квалификация - Специалист по гостеприимству).

(из перечня специальностей среднего профессионального образования, утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30861), с изменениями, внесенными приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 мая 2014 г. № 518 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 мая 2014 г., регистрационный № 32461), от 18 ноября 2015 г. № 1350 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 3 декабря 2015 г., регистрационный № 39955) и от 25 ноября 2016 г. № 1477 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 декабря 2016 г., регистрационный № 44662)

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации

Раздел	
1	**Организация работы и самоуправление**

	Специалист должен знать и понимать:
	• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
	• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:
	  ○ Правила проживания в отеле;
	  ○ Техника безопасности и охраны труда;
	  ○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
	• организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
	• документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
	• технологический цикл обслуживания гостей;
	• особенности сегментирования рынка и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
	• правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

	Специалист должен уметь: • эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями; • поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; • оказывать первую доврачебную медицинскую помощь; • отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; • эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; • контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; • работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; • действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; • соблюдать политику конфиденциальности; • соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг; • использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.
2	**Забота о госте и навыки межличностного общения**
	Специалист должен знать и понимать: • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • особенности межкультурной коммуникации с гостями; • этику общения; • способы преодоления барьеров коммуникации; • стандарты внешнего вида сотрудников отеля.
	Специалист должен уметь: • предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; • предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; • предоставлять туристическую информацию; • поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; • корректно обрабатывать получаемую информацию; • поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; • применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; • эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;

	• своевременно реагировать на специальные запросы.
3	**Процедура бронирования**
	Специалист должен знать и понимать: • особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж; • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные финансовые показатели деятельности отеля; • политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.
	Специалист должен уметь: • осуществлять различные виды бронирования; • использовать различные способы бронирования номерного фонда; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; • использовать программное обеспечение для совершения бронирования.
4	**Заселение**
	Специалист должен знать и понимать: • юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • требования к регистрации гостей; • особенности работы с профайлом гостя; • процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; • технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); • алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.
	Специалист должен уметь: • проводить процедуру идентификации личности гостя; • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; • регистрировать запросы гостей; • подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;

	• предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.
5	**Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле**
	Специалист должен знать и понимать: • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • особенности работы с задолженностями по счетам гостей; • статистику загруженности номерного фонда; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; • процедуры взаимодействия внутри подразделений СПиР • важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; • алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; • особенности работы с банковскими картами.
	Специалист должен уметь: • эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; • принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.
6	**Продажи услуг**
	Специалист должен знать и понимать: • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
	Специалист должен уметь: • рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; • максимально увеличивать объем продаж; • осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); • продвигать услуги отеля или группы отелей.
7	**Управление жалобами**
	Специалист должен знать и понимать: • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения;

	• принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
	Специалист должен уметь: • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия); • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты решения проблемной ситуации; • передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
8	**Процедура выселения**
	Специалист должен знать и понимать: • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными компаниями; • порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; • учёт любых возмещений ущерба; • документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; • ускоренная регистрация при процедуре отъезда; • процедуры и политика позднего выезда; • как управлять регистрацией отъезда для больших групп.
	Специалист должен уметь: • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде; • управлять выездом для больших групп; • получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; • формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.

2. Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Измеримая	Общая
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
Итого =		13.2	32.7	45,9

***30% заданий выполняется на английском языке.**

**** Схема оценки высылается Главному Эксперту и обсуждается экспертами ДЭ, участвующими в оценке, в день С-2/С-1. 30% изменений в схему не вносятся. Знакомить участников ДЭ со схемой оценки и контекстом заданий запрещено.**

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, расчет количества рабочих мест.

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 3 чел. при максимальном количестве участников – 10 чел./день. При этом все экспертов должны обладать знанием английского языка на уровне не ниже intermediate. Хотя бы один эксперт их трех должен владеть английским языком на уровне advanced для квалифицированной оценки заданий, выполняемых на английском языке. Если такого эксперта нет, то возможно присутствие на ДЭ экспертов с уровнем intermediate при условии привлечения преподавателя английского языка в качестве консультанта при оценке заданий, выполняемых на английском языке.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена:

3 эксперта на дополнительных 1-10 участников, свыше 10 чел. /день.

Количество экспертов / Количество студентов	3	6	9	12	15
От 1 до 10	●				
От 10 до 20		●			
От 20 до 30			●		
От 30 до 40				●	
От 40 до 50					●

3.3. Расчет количества рабочих мест.

Количество рабочих мест (стойка администратора СПиР) / Количество студентов	1	2	3	4	5
От 1 до 10	●				
От 10 до 20		●			
От 20 до 30			●		
От 30 до 40				●	
От 40 до 50					●

Минимальное количество рабочих мест по компетенции «Администрирование отеля» - **1.**

4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

Во время выполнения заданий запрещено наличие у участников ДЭ: сотовых телефонов, планшетов, собственных ноутбуков, плееров, конспектов, шпаргалок. Запрещено использование сети интернет.

Инфраструктурный лист для КОД № 1.2 – приложение №3

3.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» (образец)

Задание включает в себя следующие разделы:

Формы участия

Модули задания и необходимое время

Критерии оценки

Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 6 ч.

ФОРМА УЧАСТИЯ

индивидуальная

МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1 (справедливо при наличии 10 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1	С1 09.00-13.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2	С1 14.00-18.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)

Модули с описанием работ

Экзаменационное задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP. Данный план, включающий детали распределения заданий, участники получают в день С-1. 30% заданий выполняется на английском языке.

Задания являются тайными.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Данный раздел для предназначен для редактирования. Каждый регион может выбрать отель, на примере которого будет проходить демонстрационный экзамен. После редактирование данный выделенный желтым текст удаляется, в шаблонах,

выделенных зеленым применимо указывается актуальная информация, выделение снимается Отель, на примере которого будет проходить демонстрационный экзамен – «**НАЗВАНИЕ ОТЕЛЯ (не менее ***)**».

Моделируемый отель расположен в г. НАЗВАНИЕ ГОРОДА. Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам демонстрационного экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для Участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля WWW.ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТА ОТЕЛЯ

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал WWW.ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ ГОРОДА (региона) или другие информационные источники.

Ниже приведено типовое экзаменационное задание

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВАРИАНТОМ ЗАДАНИИЙ ДЭ

Модуль 1:

1) ***Англ. яз***. Выезд. Предварительное бронирование от тур. агентства.
2) ***Англ. яз***. Предоставление туристической информации. Гость желает узнать о точках продажи сувениров, услышать рекомендации по посещению музеев.
3) Заселение по предварительному бронированию.
4) Экстраординарная ситуация. Гость залил матрас красным вином.

Модуль 2:

1) ***Англ. яз***. Заселение без предварительного бронирования.
2) Выезд. Гость бронировал номер самостоятельно.
3) ***Англ. яз***. Выезд + бронирование

4) Экстраординарная ситуация. Нетрезвый гость в холле отеля беспокоит других гостей.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (экспертные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 45.9

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	**Измеримая**	**Общая**
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
Итого =		13.2	32.7	45.9

Экспертные оценки – 13.2

НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 7 Отель. База для редактирования.

Приложение № 8 Инструкция котельной базе.

Приложение №10 «Пример сценария для актеров».

3.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
09:00-09:15	Сбор и регистрация экспертов.
09:15-10:15	Инструктаж экспертов касательно процедуры оценки.
10:15-12:15	Обсуждение экспертами экзаменационного задания и схемы Инструктаж экспертов по технике безопасности и охране труда, оценки. Подписание необходимых протоколов.
12:15-12:25	Сбор и регистрация участников
12:25-12:35	Инструктаж по технике безопасности и охране труда участников. Жеребьевка.
12:35-16:35	Знакомство с площадкой. Подписание необходимых протоколов. Подготовка Главным и техническим экспертом ведомостей оценки.

План работы участников и экспертов день С 1:

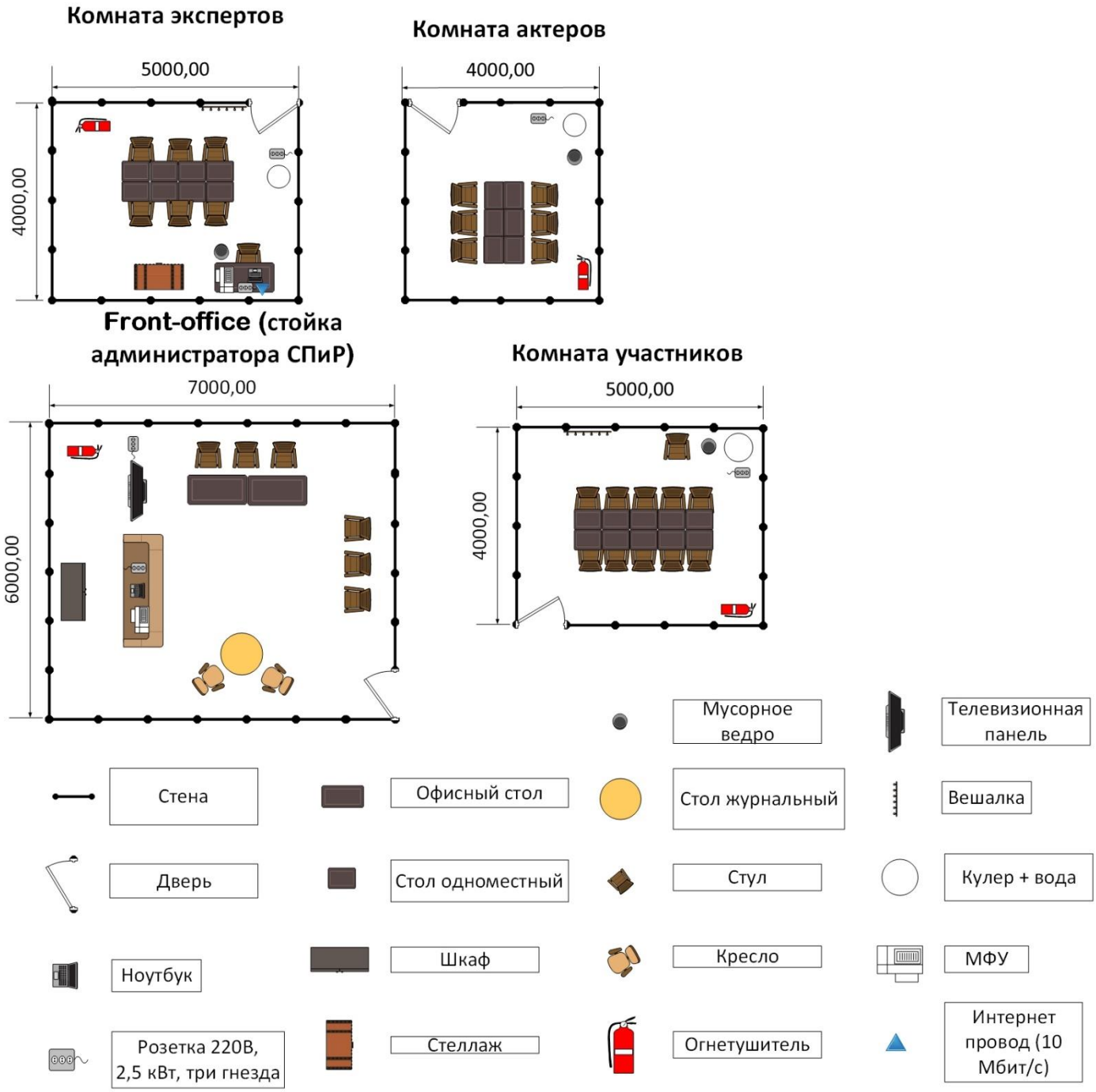
Время	**Front-office (Стойка администратора СПиР)**
08:30-08:45	Прибытие на площадку экспертов, участников, актеров и волонтеров.
08:45-08:55	Инструктаж экспертов и участников по технике безопасности и охране труда.
09:00-13:00	**Модуль 1** Участники 1 смена: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 *Проверка соответствия внешнего вида участника стандартам индустрии. 19 мин. на прохождение модуля участником.* *После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*
13:00-14:00	Обед

14:00-17:30	**Модуль 2**. Участники: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 *16 мин. на прохождение модуля участником.* *После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*
17:30-18:30	Внесение оценок в CIS Проверка корректности внесения оценок в CIS. Подписание протокола блокировки оценок.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

3.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Администрирование отеля
Номер компетенции: Е57
Дата разработки: «16» сентября 2018г.
План застройки площадки:



Экзаменационная площадка компетенции Администрирование отеля должна состоять из следующих секций:

1) Площадка отдела приема и размещения и лобби отеля (Front-Office)

Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office.

2) Комната экспертов и Главного эксперта (либо отдельная комната ГЭ)

3) Комната участников. Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office.

4) Комната актеров

*Допускается некоторое изменение площади помещений при сохранении нормальных условий для использования их по предназначению.

4. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.1
для демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия
по компетенции
«Администрирование отеля»

4.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 1.1

разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности среднего профессионального образования укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм:
43.02.11 «Гостиничный сервис» (присваиваемая квалификация – Менеджер);
43.02.14 «Гостиничное дело» (присваиваемая квалификация - Специалист по гостеприимству).

(из перечня специальностей среднего профессионального образования, утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30861), с изменениями, внесенными приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 мая 2014 г. № 518 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 мая 2014 г., регистрационный № 32461), от 18 ноября 2015 г. № 1350 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 3 декабря 2015 г., регистрационный № 39955) и от 25 ноября 2016 г. № 1477 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 декабря 2016 г., регистрационный № 44662)

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации

Раздел	
1	**Организация работы и самоуправление**

	Специалист должен знать и понимать:
	• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
	• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:
	  ○ Правила проживания в отеле;
	  ○ Техника безопасности и охраны труда;
	  ○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
	• организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
	• документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
	• технологический цикл обслуживания гостей;

	• особенности сегментирования рынка и способы взаимодействия с целевой аудиторией; • правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).
	Специалист должен уметь: • эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями; • поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; • оказывать первую доврачебную медицинскую помощь; • отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; • эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; • контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; • работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; • действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; • соблюдать политику конфиденциальности; • соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг; • использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.
2	**Забота о госте и навыки межличностного общения**
	Специалист должен знать и понимать: • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • особенности межкультурной коммуникации с гостями; • этику общения; • способы преодоления барьеров коммуникации; • стандарты внешнего вида сотрудников отеля.
	Специалист должен уметь: • предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; • предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; • предоставлять туристическую информацию; • поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; • корректно обрабатывать получаемую информацию; • поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;

	• применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; • эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля; • своевременно реагировать на специальные запросы.
3	**Процедура бронирования**
	Специалист должен знать и понимать: • особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж; • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные финансовые показатели деятельности отеля; • политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.
	Специалист должен уметь: • осуществлять различные виды бронирования; • использовать различные способы бронирования номерного фонда; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; • использовать программное обеспечение для совершения бронирования.
4	**Заселение**
	Специалист должен знать и понимать: • юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • требования к регистрации гостей; • особенности работы с профайлом гостя; • процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; • технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); • алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.
	Специалист должен уметь:

	• проводить процедуру идентификации личности гостя; • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; • регистрировать запросы гостей; • подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; • предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.
5	**Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле**
	Специалист должен знать и понимать: • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • особенности работы с задолженностями по счетам гостей; • статистику загруженности номерного фонда; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; • процедуры взаимодействия внутри подразделений СПиР • важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; • алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; • особенности работы с банковскими картами.
	Специалист должен уметь: • эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; • принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.
6	**Продажи услуг**
	Специалист должен знать и понимать: • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
	Специалист должен уметь: • рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; • максимально увеличивать объем продаж;

	• осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); • продвигать услуги отеля или группы отелей.
7	**Управление жалобами**
	Специалист должен знать и понимать: • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения; • принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
	Специалист должен уметь: • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия); • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты решения проблемной ситуации; • передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
8	**Процедура выселения**
	Специалист должен знать и понимать: • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными компаниями; • порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; • учёт любых возмещений ущерба; • документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; • ускоренная регистрация при процедуре отъезда; • процедуры и политика позднего выезда; • как управлять регистрацией отъезда для больших групп.
	Специалист должен уметь: • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;

	• управлять выездом для больших групп; • получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; • формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.

2. Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Измеримая	Общая
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
Итого =		13.2	32.7	45,9

***30% заданий выполняется на английском языке.**

**** Схема оценки высылается Главному Эксперту и обсуждается экспертами ДЭ, участвующими в оценке, в день С-2/С-1. 30% изменений в схему не вносятся. Знакомить участников ДЭ со схемой оценки и контекстом заданий запрещено.**

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, расчет количества рабочих мест.

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 3 чел. при максимальном количестве участников – 10 чел./день. При этом все экспертов должны обладать знанием английского языка на уровне не ниже intermediate. Хотя бы один эксперт их трех должен владеть английским языком на уровне advanced для квалифицированной оценки заданий, выполняемых на английском языке. Если такого эксперта нет, то возможно присутствие на ДЭ экспертов с уровнем

intermediate при условии привлечения преподавателя английского языка в качестве консультанта при оценке заданий, выполняемых на английском языке.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена:

3 эксперта на дополнительных 1-10 участников, свыше 10 чел. /день.

Количество экспертов / Количество студентов	3	6	9	12	15
От 1 до 10	●				
От 10 до 20		●			
От 20 до 30			●		
От 30 до 40				●	
От 40 до 50					●

3.3. Расчет количества рабочих мест.

Количество рабочих мест (стойка администратора СПиР) / Количество студентов	1	2	3	4	5
От 1 до 10	●				
От 10 до 20		●			
От 20 до 30			●		
От 30 до 40				●	
От 40 до 50					●

Минимальное количество рабочих мест по компетенции «Администрирование отеля» - **1.**

4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

Во время выполнения заданий запрещено наличие у участников ДЭ:

сотовых телефонов, планшетов, собственных ноутбуков, плееров, конспектов, шпаргалок. Запрещено использование сети интернет.

Инфраструктурный лист для КОД № 1.1 – приложение №4

4.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» (образец)

Задание включает в себя следующие разделы:

Формы участия

Модули задания и необходимое время

Критерии оценки

Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 6 ч.

ФОРМА УЧАСТИЯ

индивидуальная

МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1 (справедливо при наличии 10 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1	С1 09.00-13.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2	С1 14.00-18.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)

Модули с описанием работ

Экзаменационное задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP. Данный план, включающий детали распределения заданий, участники получают в день С-1. 30% заданий выполняется на английском языке.

Задания являются тайными.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Данный раздел для предназначен для редактирования. Каждый регион может выбрать отель, на примере которого будет проходить демонстрационный экзамен. После редактирование данный выделенный желтым текст удаляется, в шаблонах, выделенных зеленым применимо указывается актуальная информация, выделение снимается Отель, на примере которого будет проходить демонстрационный экзамен – **«НАЗВАНИЕ ОТЕЛЯ (не менее ***)»**.

Моделируемый отель расположен в г. НАЗВАНИЕ ГОРОДА. Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам демонстрационного экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для Участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля WWW.ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТА ОТЕЛЯ

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал WWW.ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ ГОРОДА (региона) или другие информационные источники.

Ниже приведено типовое экзаменационное задание

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВАРИАНТОМ ЗАДАНИИЙ ДЭ

Модуль 1:

1) ***Англ. яз***. Информация об отеле. Гостя интересует предложения для проживания молодоженов.

2) Помощь гостю. У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шоппингом

3) ***Англ. яз***. Экстраординарная ситуация. У гостя в номере прорвало батарею.

4) Бронирование по телефону.

5) Помощь гостю. У гостя сломалась ручка чемодана.

Модуль 2:

1) Бронирование номера от стойки

2) ***Англ. яз***. Помощь гостю. Необходимо забронировать стол в ресторане, организовать трансфер.

3) ***Англ. яз***. Помощь гостю. Регистрация запроса побудки, просьба подготовить ранний завтрак.

4) Экстраординарная ситуация. Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (экспертные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 45.9

Таблица 2.

Раздел	**Критерий**	**Оценки**		
		Судейская	**Измеримая**	**Общая**
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
Итого =		13.2	32.7	45.9

Экспертные оценки – 13.2

НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 7 Отель. База для редактирования.

Приложение № 8 Инструкция котельной базе.

Приложение №10 «Пример сценария для актеров».

4.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
09:00-09:15	Сбор и регистрация экспертов.
09:15-10:15	Инструктаж экспертов касательно процедуры оценки.
10:15-12:15	Обсуждение экспертами экзаменационного задания и схемы Инструктаж экспертов по технике безопасности и охране труда, оценки. Подписание необходимых протоколов.
12:15-12:25	Сбор и регистрация участников
12:25-12:35	Инструктаж по технике безопасности и охране труда участников. Жеребьевка.
12:35-16:35	Знакомство с площадкой. Подписание необходимых протоколов. Подготовка Главным и техническим экспертом ведомостей оценки.

План работы участников и экспертов день С 1:

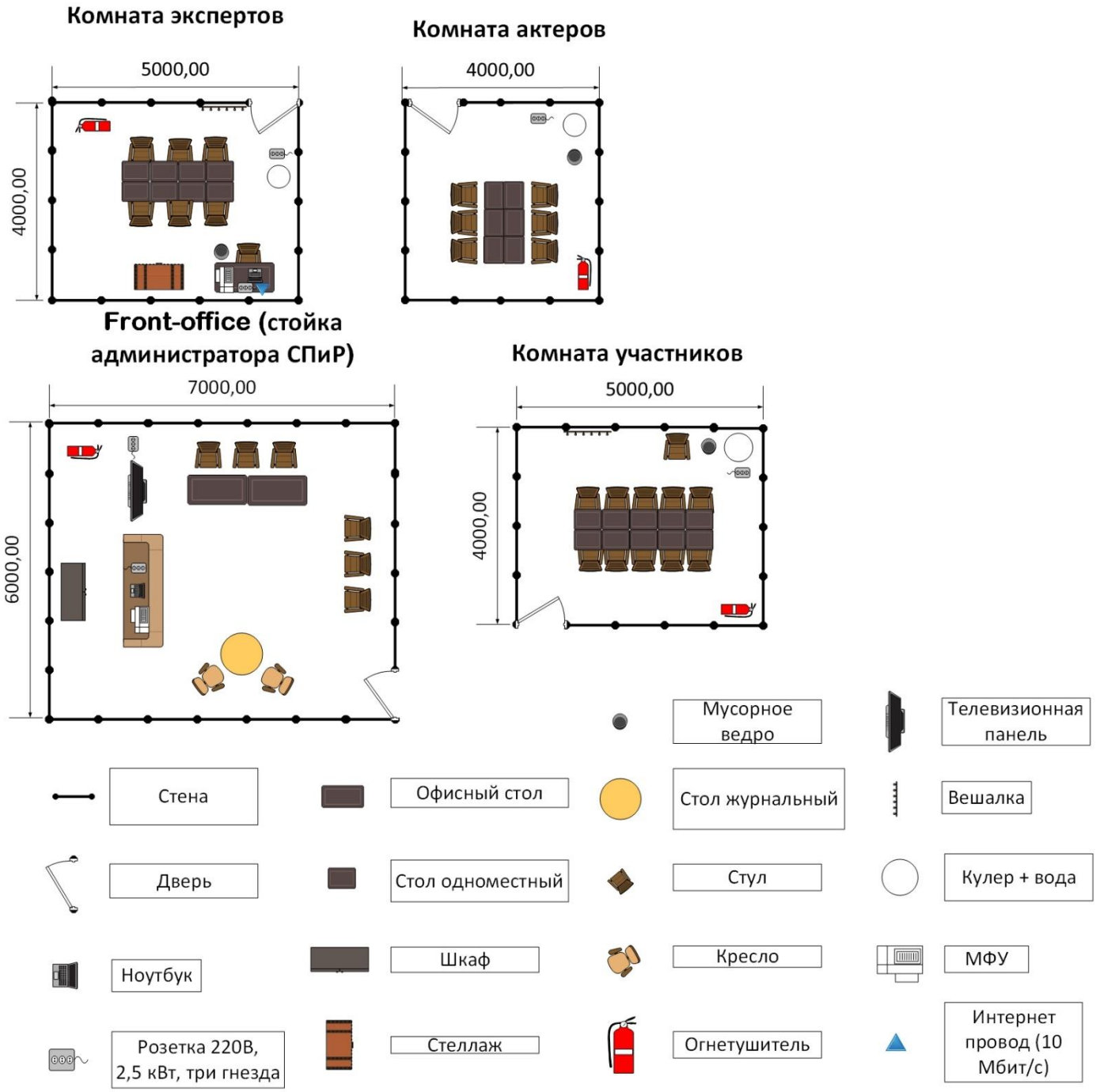
Время	**Front-office (Стойка администратора СПиР)**
08:30-08:45	Прибытие на площадку экспертов, участников, актеров и волонтеров.
08:45-08:55	Инструктаж экспертов и участников по технике безопасности и охране труда.
09:00-13:00	**Модуль 1** Участники 1 смена: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 *Проверка соответствия внешнего вида участника стандартам индустрии. 19 мин. на прохождение модуля участником.* *После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*
13:00-14:00	Обед

14:00-17:30	**Модуль 2**. Участники: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 *16 мин. на прохождение модуля участником.* *После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.*
17:30-18:30	Внесение оценок в CIS Проверка корректности внесения оценок в CIS. Подписание протокола блокировки оценок.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

4.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Администрирование отеля
Номер компетенции: E57
Дата разработки: «16» сентября 2018г.
План застройки площадки:



Экзаменационная площадка компетенции Администрирование отеля должна состоять из следующих секций:

1) Площадка отдела приема и размещения и лобби отеля (Front-Office)

Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office.

2) Комната экспертов и Главного эксперта (либо отдельная комната ГЭ)

3) Комната участников. Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office.

4) Комната актеров

*Допускается некоторое изменение площади помещений при сохранении нормальных условий для использования их по предназначению.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Организация, принявшая решение о проведении демонстрационного экзамена (далее – организация), из комплектов оценочной документации, содержащихся в настоящих Оценочных материалах, выбирает один КОД, о чем уведомляет Союз не позднее, чем за три месяца до даты проведения.

Выбирая КОД в качестве материалов для организации подготовки к демонстрационному экзамену, организация соглашается с:

а) уровнем и сложностью задания для демонстрационного экзамена, включая максимально возможный балл;

б) требованиями к оборудованию, оснащению и расходным материалам для проведения демонстрационного экзамена;

в) перечнем знаний, умений и навыков, подлежащих оценке в рамках демонстрационного экзамена;

г) требованиями к составу экспертных групп для оценки выполнения заданий.

В соответствии с выбранным КОД образовательная организация, проводящая демонстрационный экзамен в рамках промежуточной или государственной итоговой аттестации, корректирует образовательные программы по соответствующим профессиям, специальностям и направлениям подготовки, разрабатывает регламентирующие документы и организует подготовку к демонстрационному экзамену. При этом, выбранный КОД утверждается образовательной организацией в качестве требований к проведению выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена без внесения в него каких-либо изменений.

Не допускается внесение изменений в утвержденные КОД, исключение элементов или их дополнение, включая оценочную схему.

При выявлении на площадках проведения демонстрационного экзамена любых случаев внесения изменений в утвержденные КОД, Союз оставляет за собой право аннулировать результаты демонстрационного экзамена с последующим лишением статуса центра проведения демонстрационного экзамена и применением мер взыскания в отношении членов экспертной группы в рамках своих полномочий.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1 – Инфраструктурный лист для КОД № 2.1
Приложение №2 – Инфраструктурный лист для КОД № 1.3
Приложение №3 – Инфраструктурный лист для КОД № 1.2
Приложение №4 – Инфраструктурный лист для КОД № 1.1