



**Принято:**  
Советом ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
в г. Махачкале

**Утверждаю:**  
Директор филиала

Протокол № 6 от «27» января 2023г.

З.М.Ханбабаева

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ,  
ВКЛЮЧАЯ ФОС ГИА**

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального  
образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

год начала подготовки: 2023 г.

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>к.э.н. Даитов В.В.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>Сунгурова А.Р.</i>

**Программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>

**Программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	ФИО
<i>Генеральным директором ООО "Дулёв ручей"</i>	<i>Честных В.Д.</i>

**Программа согласована и одобрена председателем ГЭК:**

должность	ФИО
<i>Генеральный директор "Абу Даги"</i>	<i>Бутгаев М.М.</i>



## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

**1.1.** Программа государственной итоговой аттестации, включая ФОС ГИА (далее – «Программа») определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации по основной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности:

Код и Наименование 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

На базе 9 классов

**1.2.** Настоящая Программа составлена в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

**1.3.** Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

## 2. ФОРМЫ И ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

**2.1.** Формами государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования являются: защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа), включая демонстрационный экзамен.

**2.2.** Дипломный проект (работа) направлен на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломный проект (работа) предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником проекта (работы), демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

**2.3.** Демонстрационный экзамен направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

**2.4.** Трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 216 часов (6 недель), из них на подготовку дипломного проекта (работы) отведено 144 часа (4 недели), на защиту дипломного проекта (работы) 36 часов, на демонстрационный экзамен 36 часов.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ (ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ), ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ И ЗАЩИТЫ ВКР:

**3.1.** Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и защиты дипломного проекта (работы)

Код и наименование компетенции, личностных результатов	Знания	Умения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для



	<p>профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>	<p>определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по</p>



		процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья,



<p>и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения</p>	<p>достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p>



<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и</p>	<p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>



	<p>отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>	
<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической</p>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p>



	<p>безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и</p>	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p>





размещения  
Специализированные  
информационные программы и  
технологии, используемые в  
работе служб питания, приема и  
размещения, номерного фонда  
Основы охраны здоровья,  
санитарии и гигиены  
Правила обслуживания в  
гостиницах и иных средствах  
размещения  
Правила регистрации и  
размещения российских и  
зарубежных гостей в гостиницах  
и иных средствах размещения  
Правила проведения расчетов с  
гостями гостиничного комплекса  
или иного средства размещения в  
наличной и безналичной форме  
Правила антитеррористической  
безопасности и безопасности  
гостей  
Правила обслуживания в  
гостиницах и иных средствах  
размещения  
Иностранный язык с учетом  
характеристик постоянных  
клиентов гостиничного  
комплекса или иных средств  
размещения  
Методы обеспечения лояльности  
гостей гостиниц и иных средств  
размещения  
Основы этики, этикета и  
психологии обслуживания гостей  
в гостиницах и иных средствах  
размещения  
Основы охраны здоровья,  
санитарии и гигиены  
Принципы работы  
специализированных  
программных комплексов,  
используемых в гостиницах и  
иных средствах размещения  
Правила бронирования номеров в  
гостиницах и иных средствах  
размещения  
Правила хранения и выдачи  
багажа гостей в гостиницах и  
иных средствах размещения

Контролировать  
последовательность применения  
подчиненными требований  
охраны труда на рабочем месте,  
при работе с инвентарем,  
стационарным оборудованием,  
сейфами, хранилищами и другим  
оборудованием



и осуществлять бронирование  
и продажу  
гостиничных услуг

Федерации о предоставлении  
гостиничных услуг  
Основы организации  
деятельности различных видов  
гостиничных комплексов  
Технологии организации  
процесса питания  
Основы организации,  
планирования и контроля  
деятельности подчиненных  
Теории мотивации персонала и  
обеспечения лояльности  
персонала  
Теория межличностного и  
делового общения, переговоров,  
конфликтологии малой группы  
Гостиничный маркетинг и  
технологии продаж  
Требования охраны труда на  
рабочем месте в службе приема и  
размещения  
Специализированные  
информационные программы и  
технологии, используемые в  
работе служб питания, приема и  
размещения, номерного фонда  
Основы охраны здоровья,  
санитарии и гигиены  
Правила обслуживания в  
гостиницах и иных средствах  
размещения  
Правила регистрации и  
размещения российских и  
зарубежных гостей в гостиницах  
и иных средствах размещения  
Правила проведения расчетов с  
гостями гостиничного комплекса  
или иного средства размещения в  
наличной и безналичной форме  
Правила антитеррористической  
безопасности и безопасности  
гостей  
Правила обслуживания в  
гостиницах и иных средствах  
размещения  
Иностранный язык с учетом  
характеристик постоянных  
клиентов гостиничного  
комплекса или иных средств  
размещения  
Методы обеспечения лояльности

услугах по бронированию  
авиабилетов и железнодорожных  
билетов, билетов в театры, на  
музыкальные и развлекательные  
мероприятия, в музеи, по аренде  
автомобилей, такси, по работе  
городского транспорта, об  
офисных услугах, о работе  
магазинов, ресторанов, баров,  
казино, медицинских учреждений  
и о прочих услугах, оказываемых  
организациями в городе  
(населенном пункте), в котором  
расположен гостиничный  
комплекс или иное средство  
размещения  
Предоставлять дополнительные  
услуги, связанные с выполнением  
запросов и просьб гостей по  
услугам в отеле и городе  
(населенном пункте), в котором  
расположен гостиничный  
комплекс или иное средство  
размещения  
Разрешать возникшие у гостей  
проблемы, связанные с услугами  
в отеле и городе (населенном  
пункте), в котором расположен  
гостиничный комплекс или иное  
средство размещения



	<p>гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены</p>



	<p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения,</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения,</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения,</p> <p>Правила проведения расчетов с</p>	<p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,</p> <p>- Обработать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,</p> <p>- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения</p>



	гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме, Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения, Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, Требования охраны труда, Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме, - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела		
ЛР 14. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации		
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере оказания гостиничных услуг		
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях		
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями		
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности		
ЛР 19. Демонстрирующий		



профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг		
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.		
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях		

**3.2. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и сдачи демонстрационного экзамена**

<b>Код и наименование компетенции, личностных результатов</b>	<b>Знания</b>	<b>Умения</b>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые



<p>и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>	<p>источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную</p>	<p>особенности социального и</p>	<p>грамотно излагать свои мысли</p>



и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы





	лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
ПК 1.3. Координировать	Законодательство Российской	Владеть технологией



<p>и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>	<p>делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>
<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья,</p>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей</p>



	<p>санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания</p>	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование,</p>



Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных  
Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала  
Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы  
Гостиничный маркетинг и технологии продаж  
Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения  
Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда  
Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме  
Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей  
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  
Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения  
Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения  
Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения  
Основы охраны здоровья,

организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  
Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда  
Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием



	<p>санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в</p>	<p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>



	<p>наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p>	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства</p>



Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения  
Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда  
Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме  
Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей  
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  
Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения  
Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения  
Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения  
Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  
Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения  
Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и

размещения в наличной и безналичной форме  
Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения  
Вести журнал передачи смены



<p>ПК 3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>иных средства размещения</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения, Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средства размещения, Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средства размещения, Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме, Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средства размещения, Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средства размещения, Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средства размещения, Требования охраны труда, Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>	<p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,</li><li>- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,</li><li>- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,</li><li>- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li></ul>
<p>ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела</p>		
<p>ЛР 14. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>		
<p>ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере оказания гостиничных услуг</p>		
<p>ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях</p>		





ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями		
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности		
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг		
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.		
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях		



#### 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ И ЗАЩИТЕ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА (РАБОТЫ)

**4.1. Порядок защиты дипломного проекта (работы)** определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

**4.2. Сроки подготовки и защиты дипломного проекта (работы):** с 18 мая по 14 июня - подготовка выпускной квалификационной работы, с 15 июня по 21 июня - демонстрационный экзамен, с 22 июня по 28 июня - защита квалификационной работы.

**4.3. Этапы выполнения и представления в государственную аттестационную комиссию дипломную работу:**

№ п/п	Этапы подготовки	Рекомендуемый срок (указать номер недели семестра)
1.	Выбор темы дипломной работы	9-10 неделя
2.	Получение задания на дипломную работу с планом выполнения дипломной работы	13 неделя
3.	Подбор, изучение и анализ основных источников информации	15 неделя
4.	Разработка и согласование «Введения» и Главы первой дипломной работы с руководителем	17 неделя
5.	Разработка и согласование Главы второй дипломной работы с руководителем.	18 неделя
6.	Представление руководителю «Заключения» дипломной работы, Согласование доклада	21 неделя
7.	Сдача руководителю дипломной работы на отзыв	21 неделя
8.	Корректировка дипломной работы по замечаниям руководителя и передача на рецензию	22 неделя
9.	Проведение предварительной защиты дипломной работы	23 неделя
10.	Сдача дипломной работы в деканат	24 неделя
11.	Защита : - дипломная работа - демонстрационный экзамен	24-25 неделя

#### 4.4. Перечень тем для дипломной работы:

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.



4. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг на примере гостиничного предприятия.
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг на примере гостиничного предприятия.
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей на примере гостиничного предприятия.
9. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
10. Разработка рекомендаций по проведению анализа конкурентов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов на примере гостиничного предприятия.
12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации бизнес - обслуживания на примере гостиницы.
13. Анализ организации работы службы питания на примере гостиницы.
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы маркетинга на примере гостиницы.

#### 4.5. Требования к структуре и содержанию дипломной работы:

Структура дипломной работы должна соответствовать утвержденному научным руководителем плану и состоять из следующих частей: задания на ВКР, отзыва руководителя, рецензии на ВКР, титульного листа, содержания, введения, основной части (глав и параграфов), заключения, списка использованной литературы, приложений. Общий объем выпускной квалификационной работы 35-50 страниц.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы:

размер бумаги стандартного формата А4 (210 x 297 мм)

поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм.

ориентация: книжная,

шрифт: Times New Roman,

кегель: - 14 пт (пунктов) в основном тексте, 12 пт в сносках, таблицах, подрисуночных надписях

междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в сносках, таблицах, подрисуночных надписях, названиях таблиц.

расстановка переносов – автоматическая,

форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»,

цвет шрифта – черный, картинки допускаются цветные.

красная строка – 1,25 см.

При нумерации страниц ВКР выполняются следующие требования.

Нумерация страниц производится, начиная с 3-й страницы - введения (Вставка – номера страниц). На титульном листе и листе с оглавлением страницы не выставляются.

Номер страницы располагается в нижнем правом углу.

Нумерация страниц производится последовательно, включая введение, 1 и 2 главы, заключение, список использованных источников. Все цифры – арабские (в главах – римские).

Страницы приложения не нумеруются.

Приложения к ВКР оформляются отдельно с использованием букв русского алфавита: Приложение А, Приложение Б и т.д. (кроме букв Й, Ё, Ъ, Ы, Ь). В тексте должна быть ссылка на источник литературы.

При оформлении ВКР заголовки должны соответствовать следующим требованиям:

пункты плана (заголовки) выделяются жирным шрифтом,

заголовки выравниваются по центру,

точка в конце заголовка не ставится,



заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через 1,0 междустрочный интервал, Каждую главу необходимо начинать с новой страницы, а параграфы располагаются друг за другом по тексту. Название глав пишется заглавными буквами, а названия параграфов строчными, только 1 слово с заглавной буквы.

Расстояние между названием глав и последующим текстом должно равняться трем интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками главы и параграфа. Каждая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников и приложениям.

Содержание – это отображение структуры работы в виде списка, включающего: введение, названия глав, параграфов, по каждой главе выводы по теоретической и практической части, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание – неавтоматическое, т.е. оформляется в невидимой таблице.

Текст выпускных квалификационных работ печатается на принтерах ПК на одной стороне стандартного листа белой односортной бумаги формата А 4 (210 x 297 мм).

В качестве иллюстраций выпускных квалификационных работ могут быть представлены чертежи, рисунки, схемы, графики, карты, фотографии. Они помещаются, как правило, в тексте выпускной квалификационной работы или выделяются в отдельное приложение. Если иллюстрация занимает больше 2/3 частей страницы, ее необходимо выносить в приложения. Нумерация иллюстраций и таблиц допускается как сквозная, так и по разделам. (Во втором случае перед порядковым номером иллюстрации ставят номер раздела, разделяя их точкой, например: в разделе 2: рис.2.1, рис.2.2, рис.2.3 и т.д.)

При выполнении таблиц соблюдаются следующие требования

- Название таблицы помещают над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, 12 шрифтом.
- В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставятся.
- При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.
- При заимствовании таблиц из какого-либо источника, в названии таблицы оформляется сноска на источник в соответствии с требованиями к оформлению сносок.
- Область диаграммы выводится с белым фоном.

Список использованных источников является составной частью выпускной квалификационной работы и отражает степень изучения проблемы. Способ расположения материала в списке:

Ссылки оформляются в квадратных скобках в тексте [ ], пишется номер, под которым указывается литература в списке использованных источников.

Пример составления списка использованных источников:

1. Нормативные источники в алфавитном порядке.
2. Книги и статьи в алфавитном порядке.
3. Интернет-источники (с обязательным указанием даты обращения).

Завершенная печатная работа переплетается.

## СТРУКТУРА

Титульный лист (не нумеруется)

Содержание (не нумеруется)

Введение (ставится стр.3, с нее начинается нумерация)

Введение отражает: актуальность, цель, задачи, объект, предмет исследования.

Актуальность исследования определяется несколькими факторами:

- потребностью в новых данных;
- потребностью в новых методиках;
- потребностью практики;
- социальным заказом со стороны работодателей, социальных партнеров.

Объект исследования - это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию.

Предмет исследования - это то, что находится в границах объекта, определенные свойства объекта их соотношения, зависимость объекта от каких-либо условий. Предметом исследования могут быть явления в целом отдельные их стороны, аспекты и отношения между отдельными сторонами и целым (совокупность элементов, связей, отношений в конкретной области исследуемого объекта, в которой выявлена проблема, требующая решения).



Цель исследования - практикоориентированный результат профессиональной деятельности выпускника.

Задачи исследования - это выбор путей и средств для достижения цели исследования. В работе может быть поставлено несколько задач.

Глава 1. Теоретическая часть ВКР по теме «\_\_». (15-20 стр.) освещает объект и предмет исследования по реализуемым видам профессиональной деятельности выпускника. На основе изучения учебной, учебно-методической и нормативно – справочной литературы приведенной библиографическом списке.

Выводы по теоретической части ВКР (1 стр.)

Глава 2. Практическая часть ВКР (или аналитическая) по теме «\_\_». (20-25 стр.) раскрывает цель, этапы и методы и результаты исследования, практическую деятельность выпускника по видам профессиональной деятельности с учетом ФГОС по специальности. В практической части должны быть представлены конкретные данные по предприятию, их анализ. Выявлены недостатки деятельности предприятия и предложены рекомендации.

Выводы по практической части ВКР (1 стр.)

Заключение (2 стр.)

Текст заключения не должен дублировать содержание выводов.

В заключении ВКР формулируются общие выводы, отражающие наиболее значимые результаты проведенной работы, и предлагаются конкретные рекомендации по теме исследования.

Список использованных источников (2 стр.)

Отражает список литературы, проработанный автором, независимо от того, имеются ли в тексте ссылки на нее или нет. ВКР должна иметь не менее 30 источников, из них 85% - последних 3-5 лет издания.

Приложения. Представляются глоссарий, протоколы исследования, разработанные конспекты занятий, методические рекомендации и дидактические материалы, нормативные документы и т.д. Приложение оформляется отдельно шрифтом 14, интервалом 1,5.

В ВКР используется два уровня для создания заголовков (1-й уровень - Главы (жирным шрифтом, заглавными буквами); 2-ой уровень – содержание, введение, параграфы, заключение, список использованных источников - это жирный шрифт, строчными буквами, только первое слово с заглавной буквы ).

#### **4.6. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО) на основе подготовки и защиты дипломной работы**

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК).

«Отлично» - обучающийся уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, просматривается четкая целевая направленность, необходимая глубина исследования, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией др.).

«Хорошо» - обучающийся достаточно уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, в основном. При защите обучающийся соблюдает логическую последовательность изложения материала, но обоснования для полного раскрытия темы недостаточны. Отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).

«Удовлетворительно» - обучающийся, в целом, владеет содержанием выпускной квалификационной работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов комиссии. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов проекта, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Обучающийся показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые используются в выпускной квалификационной работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.

«Неудовлетворительно» - обучающийся совсем не ориентируется в терминологии выпускной квалификационной работы, при ответе допускает существенные ошибки, доклад охватывает менее 50% необходимого материала, разрозненный и бессистемный, неуверенный, нечеткий. Обучающийся не обладает обязательными знаниями по излагаемой теме в полной мере или значительная часть выпускной квалификационной работы выполнена не самостоятельно. На вопросы членов государственной экзаменационной комиссии выпускник не ответил. При выставлении оценки «неудовлетворительно» оценка руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы должна быть не выше «удовлетворительно».



## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ДЕМОНСТРАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ

5.1. Порядок проведения демонстрационного экзамена определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

5.2. Уровень демонстрационного экзамена:

базовый (на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО);

профильный, с учетом положений стандартов «Ворлдскиллс», устанавливаемых АНО «Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)» (далее - Агентство), а также квалификационных требований, заявленных организациями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

5.3. Демонстрационный экзамен проводится с использованием комплектов оценочной документации, включенных образовательными организациями в Программу ГИА.

5.4. Конкретные комплекты оценочной документации для демонстрационного экзамена выбираются образовательной организацией самостоятельно, исходя из содержания реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте ФГБОУ ДПО "ИРПО" в сети «Интернет» единых оценочных материалов.

5.5. Перечень оценочных материалов приведен в приложении 1,2 к Программе ГИА



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА  
БАЗОВОГО УРОВНЯ**

**Том 1**

(Комплект оценочной документации)

<b>Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования</b>	43.02.14 Гостиничное дело
<b>Наименование квалификации</b>	специалист по гостеприимству
<b>Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):</b>	ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. №1552
<b>Код комплекта оценочной документации</b>	КОД 43.02.14-2023



## СТРУКТУРА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

1. Комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена.
2. Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания.
3. План застройки площадки демонстрационного экзамена.
4. Требования к составу экспертных групп.
5. Инструкции по технике безопасности.
6. Образец задания.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

<b>Сокращение</b>	<b>Расшифровка</b>
ОМ	Оценочный материал
КОД	Комплект оценочной документации
ЦПДЭ	Центр проведения демонстрационного экзамена
СПО	Среднее профессиональное образование
ФГОС СПО	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования
ОК	Общая компетенция
ПК	Профессиональная компетенция
ГИА	Государственная итоговая аттестация



## 1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Настоящий КОД предназначен для организации и проведения аттестации обучающихся по программам среднего профессионального образования в форме демонстрационного экзамена базового уровня.

### Комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена

#### Организационные требования<sup>1</sup>:

1. Демонстрационный экзамен проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.
2. Задания демонстрационного экзамена доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала демонстрационного экзамена.
3. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время демонстрационного экзамена выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы.
4. Демонстрационный экзамен проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.
5. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.
6. Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.
7. Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.
8. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения демонстрационного экзамена, должны обеспечивать проведение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД.
9. Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения демонстрационного экзамена главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, выпускников,

<sup>1</sup> Отдельные положения Порядка проведения государственной итоговой аттестации по программам СПО, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 № 800.

а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

10. Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена, а также распределение рабочих мест между выпускниками с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между выпускниками фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

11. Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения демонстрационного экзамена, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

12. Допуск выпускников в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

13. Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения демонстрационного экзамена уведомить главного эксперта об участии в проведении демонстрационного экзамена тьютора (ассистента).

### Требование к продолжительности демонстрационного экзамена

Продолжительность демонстрационного экзамена (не более) <sup>2</sup>	<b>4:00:00</b>
--	----------------

### Требования к содержанию<sup>3</sup>

№ п/п	Модуль задания <sup>4</sup> (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ПК (ОК)	Перечень оцениваемых умений и навыков / практического опыта
1	2	3	4
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и службы приема и размещения	ОК Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>уметь:</i> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

<sup>2</sup> В академических часах

<sup>3</sup> В соответствии с ФГОС СПО.

<sup>4</sup> Наименование модуля задания совпадает с видом профессиональной деятельности (ФГОС СПО).

		<p>ПК Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> <p>ОК Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</p> <p>Наличие практического опыта:</p> <p>планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</p>
2	<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<p>ОК Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами</p>	<p><i>уметь:</i></p> <p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах</p>



		гостиницы.	и персонале; использовать
--	--	------------	------------------------------



			<p>информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</p> <p>наличие практического опыта:</p> <p>разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</p> <p>планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы питания.</p>
3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<p>ОК Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ПК Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p><i>уметь:</i></p> <p>планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</p> <p>контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем</p>



		обслуживания гостей.	месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации  наличие практического опыта:
--	--	----------------------	---

			<p>разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>
4	<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	<p>ОК Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ПК Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и</p>	<p><i>уметь:</i></p> <p>ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>наличие практического опыта:</p> <p>планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы бронирования и продаж;</p> <p>разработки практических рекомендаций по формированию спроса</p>



		стандартами гостиницы.	и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;  выявления конкурентоспособности гостиничного продукта
--	--	------------------------	--





## Требования к оцениванию

Максимально возможное количество баллов	100
---	-----

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания <sup>5</sup>	Баллы
1	2	3	4
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и службы приема и размещения	Осуществление поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. Использование информационных технологий в профессиональной деятельности. Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	25,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами. Использование информационных технологий в профессиональной	25,00

<sup>5</sup> Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием профессиональной (общей) компетенции и начинается с отглагольного существительного.



		деятельности. Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами. Контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	25,00
4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Осуществление поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	25,00
<b>Итого</b>			<b>100,00</b>



**Рекомендуемая схема перевода результатов  
демонстрационного экзамена из стобалльной  
шкалы в пятибалльную:**

<b>Оценка (пятибалльная шкала)</b>	<b>«2»</b>	<b>«3»</b>	<b>«4»</b>	<b>«5»</b>
1	2	3	4	5
<b>Оценка в баллах (стобалльная шкала)</b>	0,00 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 69,99	70,00 - 100,00

**Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов,  
средств обучения и воспитания**

**Перечень оборудования**

№ п/п	Наименование оборудования	Минимальные характеристики
1	2	3
1	Ноутбук (ПК)	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, операционная система, клавиатура (для ПК), офисный пакет, программы проведения онлайн-конференций с возможностью демонстрации экрана. Монитор не менее 19"/ 3/5GHz/8Gb (для ПК)
2	Веб-камера для ПК	Разрешение 1280x720; частота 330 Гц; матрица CMOS
3	Гарнитура (наушники) с микрофоном беспроводная	Динамики не менее 60 мм, чувствительность не менее 1000 дБ
4	Манипулятор типа мышь	Black USB
5	ЖК Панель/проектор	Не менее 42"
6	Интернет соединение (по необходимости)	Скорость не менее 5МБ/с
7	МФУ	Печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)
8	Тумба под МФУ (по необходимости)	550x400x450
9	Система управления гостиницей	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Доп. конфигурация под отель.
10	Пилот	5 розеток 5 м.
11	Терминал для кредитных карт	Функции: осуществление операций с платежными картами
12	Ящик для денег	Минимум 5 отделений
13	Детектор денежных купюр	Просмотровый или автоматический
14	Мини-сейф	Высота: 170 мм, глубина: 230 мм, ширина: 260 мм
15	Лотки для бумаг	Для бумаги А4, горизонтальные 4 отделения
16	Мусорная корзина	10 л.

**Перечень инструментов**

№ п/п	Наименование инструментов	Минимальные характеристики
1	2	3
1	Степлер	Количество пробиваемых листов: 22 листа, скобы 26/6. Наличие антистеплера. Глубина закладки бумаги: 60мм
2	Ножницы канцелярские	



		215 мм.
3	Калькулятор	Крупные кнопки
4	Карандаш (механический)	НВ
5	Ластик	42x19x12 мм
6	Ручка шариковая на подставке	Синяя
7	Скобы для степлера	Размер 26/6

## Перечень расходных материалов

№ п/п	Наименование расходных материалов	Минимальные характеристики
1	2	3
1	Бумага для орг. техники (формат А4)	Упаковка (500 листов)
2	Макеты документов гостей (паспорт гражданина РФ, паспорт иностранного гражданина с визой РФ, миграционная карта.	Плотная бумага, цветное изображение
3	Имитация денежных купюр достоинством 100 р, 500р., 1000р., 5000р.	Бумажные цветные, оригинальный размер.
4	Имитация кредитной карты	Номер карты, дата истечения срока действия, имя владельца, подпись, CVV
5	Ключи-карты для электронных замков	Магнитная пластиковая
6	Упаковка мешков	10 л.

## План застройки площадки демонстрационного экзамена

План застройки площадки представлен в приложении к настоящему тому № 1 оценочных материалов демонстрационного экзамена базового уровня.

## Требования к застройке площадки

№ п/п	Наименование	Технические характеристики
1	2	3
1	Вентиляция	Приточная
2	Полы	Напольное покрытие, подлежащее влажной уборке
3	Освещение	Искусственное, люминесцентное 300 лк
4	Электричество	220 В
5	Водоснабжение	-



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 16

6	Отходы	-
7	Температура	22-23°



## Требования к составу экспертных групп

Количественный состав экспертной группы определяется образовательной организацией, исходя из числа сдающих одновременно демонстрационный экзамен выпускников. Один эксперт должен иметь возможность оценить результаты выполнения задания выпускников в полной мере согласно критериям оценивания.

Количество главных экспертов на демонстрационном экзамене	1
Минимальное (рекомендованное) количество экспертов на 1 выпускника	1
Минимальное (рекомендованное) количество экспертов на 5 выпускников	3

## Инструкция по технике безопасности

1. Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, выпускников с требованиями охраны труда и безопасности производства.
2. Все участники демонстрационного экзамена должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.

### Инструкция:

Настоящая инструкция по технике безопасности разработана в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020г №28 «Об утверждении СП 2.4.3648-20

«Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021г №2 «Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и 18 требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

К самостоятельному выполнению экзаменационных заданий допускаются участники: – прошедшие инструктаж по охране труда и технике безопасности»; – имеющие необходимые навыки по эксплуатации образовательного оборудования; – не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории, и в помещениях места проведения демонстрационного экзамена, участник обязан



четко соблюдать: – инструкцию по технике безопасности; – не заходить за ограждения и в технические помещения; – соблюдать личную гигиену; – самостоятельно использовать инструментарий и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

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

В помещении комнаты экспертов 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.

При эксплуатации электроустановок запрещается:

- а) использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;
- б) оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами;
- в) пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями и другими неисправными электрическими приборами.



## 1.6. Образец задания

<p>Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p>
<p>Задание модуля 1:</p> <p><i>К стойке приема и размещения подходит гость, который хочет заселиться в отель. У гостя есть предварительное бронирование с пометкой о том, что в номере должен быть большой телевизор. Администратор заселяет гостя в номер, присвоенный системой. Однако, через 10 минут гость спускается на ресепшн и сообщает администратору, что размер телевизора не соответствует его запросу.</i></p> <p><i>Составьте расписание на неделю 12-18 декабря для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8-часовой рабочий день;</li> <li>- 2 администратора (receptionists) в смену;</li> <li>- отдых между сменами - не меньше 2 смен;</li> <li>- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе)</li> <li>- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу</li> <li>- условные обозначения <ul style="list-style-type: none"> <li>У – утренняя смена с 07.00 до 15.30</li> <li>Д – дневная смена с 15.00 до 23.30</li> <li>Н – ночная смена с 23.00 до 07.30</li> <li>О – выходной день</li> <li>М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)</li> </ul> </li> </ul> <p>*Ответ представить в виде таблицы.</p>
<p>Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>
<p>Задание модуля 2:</p> <p><i>К стойке приема и размещения подходит гость, который хочет выехать из отеля, так как закончился срок его проживания. Гость сообщает, что пользовался мини-баром. Гостю необходимо разделить счет, так как проживание хочет оплатить банковской картой, а иные начисления – наличными. При уточнении информации о впечатлении от пребывания в отеле сообщает, что в номере неисправно работал кондиционер, что доставило неудобство. Подтверждает необходимость заказа такси. Бронировать номер на будущее пока не планирует.</i></p>
<p>Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
<p>Задание модуля 3:</p> <p><i>На стойку ресепшн поступил звонок от сотрудника хозяйственной службы, который сообщил о том, что в процессе уборки номера после выезда гостя в ванной комнате обнаружил разорванный халат и полотенце с пятнами красного вина. Горничная обратилась с вопросом, как ей действовать в этой ситуации?</i></p>
<p>Модуль 4: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>



Задание модуля 4:

*Гость обращается с запросом о размещении в отеле с женой и ребёнком 5-ти лет в период с 15-18 июля. Гостю необходим номер с одной большой двуспальной кроватью и дополнительной кроватью для ребёнка. Из особых пожеланий, у ребёнка день рождения 16 июля, возможно ли будет организовать праздничный ужин в одном из ресторанов отеля и приготовить именинный торт без глютена, так как у ребёнка на него аллергия.*

\*Дайте ответ на запрос гостя в соответствии со стандартами деловой переписки.

*\*Моделируемый отель определяется образовательной организацией самостоятельно.*

*\* Волонтеры, выполняющие роли актеров, подключаются дистанционно посредством программы проведения онлайн-конференций.*

## Приложение 1

### Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и службы приема и размещения

\*Бронирование есть в системе, подготовить банковскую карту и паспорт для актера

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Доброе утро! Я хочу заселиться.
Узнает имя гостя	Назвать свое имя
Уточняет есть ли бронирование	Да, я бронировала.
Сверяет детали бронирования	Да, все верно.
Просит предоставить паспорт	Да, вот мой паспорт.
Спрашивает, может ли сделать копию паспорта	Можно.
Возвращает документы	Спасибо!
Просит заполнить регистрационную форму	<b>Заполнять только те поля, которые скажет администратор и поставить подпись, если попросил администратор (если администратор не уточняет, что заполнять, заполнить всю форму, но не подписывать форму)</b>
Уточняет у гостя, как будут гарантировать проживание	Могу ли я прогарантировать банковской картой?
Уточняет у гостя, будут ли гарантировать доп.Расходы	Нет, пока не буду гарантировать.
Отдает гостю ключ и карту гостя	Выслушать всю информацию
Рассказывает всю необходимую информацию (про услуги)	Ок, спасибо



Спрашивает, чем можете помочь	Я думаю, это все, спасибо.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	До свидания.
<b>Гость возвращается на стойку</b>	
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?/узнает гостя	Помогите уж мне, пожалуйста. Насколько я помню, при бронировании я указывала, что мне необходим большой телевизор в номере, но такой телевизор в своем номере я не нашла. Или это самый большой телевизор, который у вас есть?
Администратор дает пояснения и предпринимает верные действия для решения ситуации	<b>Выслушать. Если предложит переселение в другой номер, согласиться. Если предложит заменить телевизор, то согласиться.</b>
Спрашивает, чем еще помочь?	Это все, спасибо!
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	До свидания.

## Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения и службы питания

Гость проживает в отеле. Уточнить номер комнаты перед модулем.  
Банковская карта и наличные.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Добрый день, я выезжаю.
Уточняет имя и номер комнаты	Называем только то, что спросит администратор
Просит ключи от номера	Да, пожалуйста.
Спрашивает гостя, как прошло проживание	Все бы хорошо, но я остался недоволен качеством блюда и временем его подачи.
Спрашивает, пользовался ли гость сегодня дополнительными услугами	Да, пользовался мини-баром. Взял 2 бутылки колы и 1 шоколадку (если спросят, какую – сникерс).
Админ дает информационный счет для согласования	Да, все верно!
Спрашивает, желает ли гость разделить счёт	Да.
Узнает, каким способом будет	Счет за проживание буду оплачивать картой, а второй – наличными.



оплачивать гость	
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	Пока не планирую.
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	Нет.
Предложить вызвать гостю такси/трансфер	Да, машина мне понадобится.
Уточняет детали трансфера/такси	До ж/д вокзала, прямо сейчас. Особых пожеланий нет.
Чем могу помочь	Это все, спасибо!
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	До свидания.
Звонок в техническую службу и корректная передача информации	

### Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Гость выехал из отеля. Уточнить номер комнаты перед модулем.

\*Звонок от сотрудника хозяйственной службы

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Добрый, это горничная Зульфия. Нужна Ваша помощь!
Уточняет, что произошло	<i>При входе в номер для текущей уборки номера в спальном комнате обнаружила гостя без сознания Я не знаю, что мне делать в этой ситуации. Можете мне помочь?</i>
Уточняет номер комнаты	Назвать номер комнаты

Администратор предпринимает действия для выхода из сложившейся ситуации	<b>Получить инструкции и делать все, что говорит администратор</b>
Чем могу помочь	Все, спасибо!
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Всего доброго!
Звонок менеджеру и корректная передача информации	



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ «АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА  
(ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ)»

Малый Конюшковский пер., д.2,  
Москва, Россия, 123242  
ОГРН: 1207700414184; ИНН: 9703020938  
т/ф: +7 (495)777-97-20; info@worldskills.ru; worldskills.ru

## УТВЕРЖДЕНО

Рабочей группой по вопросам  
разработки оценочных материалов  
в 2021 году для проведения  
Демонстрационного экзамена  
по стандартам Ворлдскиллс Россия  
по образовательным программам  
среднего профессионального  
образования

Протокол от 10.12.2021г.

№ Пр-10.12.2021-1

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ

<b>Номер компетенции</b>	E57
<b>Наименование компетенции</b>	Администрирование отеля



## Оглавление

1. Инструкция по охране труда и технике безопасности для проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия .....	5
Инструкция по охране труда для участников .....	6
1. Общие требования охраны труда.....	6
2. Требования охраны труда перед началом выполнения работ.....	8
3. Требования охраны труда во время выполнения работ.....	10
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.....	12
5. Требование охраны труда по окончании работ.....	14
Инструкция по охране труда для экспертов.....	15
1. Общие требования охраны труда.....	15
2. Требования охраны труда перед началом работы.....	16
3. Требования охраны труда во время работы.....	17
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.....	19
5. Требование охраны труда по окончании выполнения работы .....	20
2. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.1-2022-2024.....	21
Паспорт комплекта оценочной документации.....	21
1. Описание .....	21
2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта.....	23
3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке.....	28
4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из столбальной шкалы в пятибалльную .....	29
5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) .....	29
6. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.	30
7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.....	31
8. Необходимые приложения .....	42

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный).....	43
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (распределенный) .....	44
Образец задания .....	45
3. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.2-2022-2024.....	47
Паспорт комплекта оценочной документации.....	47
1. Описание .....	47
2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта.....	49
3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке.....	53
4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из столбальной шкалы в пятибалльную .....	54
5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) .....	54
6. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.	55
7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.....	56
8. Необходимые приложения .....	68
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный).....	69
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (распределенный) .....	70
Образец задания .....	71
4. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.3-2022-2024.....	73
Паспорт комплекта оценочной документации.....	73
1. Описание .....	73
2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта.....	75

3.	Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке.....	81
4.	Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную .....	82
5.	Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) .....	82
6.	Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.	83
7.	Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.....	84
8.	Необходимые приложения .....	101
	План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный).....	102
	План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия ( распределенный) .....	103
	Образец задания .....	104
5.	Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.4-2022-2024.....	107
	Паспорт комплекта оценочной документации .....	107
1.	Описание .....	107
2.	Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта.....	109
3.	Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке.....	115
4.	Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную .....	115
5.	Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) .....	116
6.	Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.	117
7.	Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.....	118
8.	Необходимые приложения .....	132



План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный).....	133
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (распределенный) .....	134
Образец задания .....	135
Универсальный план застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс.....	137

# **1. Инструкция по охране труда и технике безопасности для проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия**

Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности.

1. Общие сведения о месте проведения экзамена, расположении компетенции, времени трансфера до места проживания, расположении транспорта для площадки, особенности питания участников и экспертов, месторасположении 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.

4. Вредные и опасные факторы во время выполнения экзаменационных заданий и нахождение 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 от 14 до 18 лет

К участию в ДЭ, 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

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.

В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения ДЭ, 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;

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 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



- ЕС 01 Аптечка первой медицинской помощи



- Р 01 Запрещается курить



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 уведомляются Главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участия. В случае отстранения участника от дальнейшего участия в ДЭ ввиду болезни или несчастного случая, он получит баллы за любую завершённую работу.

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

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 ведёт к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или перманентному отстранению аналогично апелляции.

## **2. Требования охраны труда перед началом выполнения работ**

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

В подготовительный 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, определённой Оргкомитетом.

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.

Подготовить инструмент и оборудование, разрешённое к самостоятельной работе:

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению экзаменационного задания
Моноблок	<p>Включить, проверить стабильность и четкость изображения на экранах. Экран видеомонитора должен находиться от глаз пользователя во время работы, на расстоянии 600-700мм</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- клавиатура размещается за 20-30 сантиметров от края стола,</li> <li>- стул стоит таким образом, чтобы спина лишь немного упиралась в его спинку. Высота сидения позволяет держать ровную осанку,</li> <li>- нужно убедиться в том, что в зоне досягаемости отсутствуют оголенные провода и различные шнуры,</li> </ul>
МФУ лазерное	<p>Включить, проверить наличие бумаги</p> <p>Провести визуальный осмотр копировально-множительной техники, убедиться в отсутствии на них посторонних предметов</p>
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.

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.

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.

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

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 выполнения работ**

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

Наименование инструмента/ оборудования	Требования безопасности
Моноблок	<ul style="list-style-type: none"> <li>- на системном блоке не должно находиться посторонних предметов,</li> <li>- недопустимо включать персональный компьютер в удлинители и розетки, в которых отсутствует заземляющая шина,</li> <li>- запрещается начинать работу в помещениях с повышенной влажностью, а также в случае, если рядом присутствуют открытые источники влаги (лужи, мокрый пол).</li> <li>- нельзя очищать поверхность компьютера от загрязнений, когда он находится во включенном состоянии;</li> <li>- недопустимо снимать корпус любой из составных частей ПК во время его работы,</li> <li>- при ощущении даже незначительного запаха гари, нужно как можно быстрее выключить ПК из сети и обратиться к ответственному за обслуживание компьютерной техники,</li> </ul>
МФУ лазерное	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> <li>- При выполнении работ с использованием копировально-множительной техники необходимо соблюдать правила эксплуатации копировально-множительного аппарата, не допускать попадания на него влаги,</li> <li>-запрещается переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании,</li> <li>- вынимать застрявшие листы можно только после</li> </ul>

	отключения устройства из сети.
Детектор банкнот	<p>- 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)</p>

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;

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.

В случае возникновения у участника плохого самочувствия или получения травмы сообщить об этом эксперту.

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

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.

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 удастся, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облить 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.

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.**

Сообщить Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта) о завершении выполнения задания.

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

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

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

В процессе контроля выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории 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.

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 срабочими 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

Знаки безопасности,используемына рабочем месте, для обозначенияприсутствующих опасностей:

- F 04 Огнетушитель



- E 22 Указатель выхода

- Е 23 Указатель запасного выхода



- ЕС 01 Аптечка первой медицинской помощи



- Р 01 Запрещается курить



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.

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:

В подготовительный 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.

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.

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.

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

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**

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

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

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.

Во избежание поражения током запрещается:

- прикасаться к задней панели персонального компьютера и другой оргтехники, монитора при включённом питании;
- допускать попадания влаги на поверхность монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и других устройств;
- производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;
- переключать разъёмы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включённом 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;

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

Эксперту во время работы с оргтехникой:

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

- не снимать крышки и панели, жёстко закреплённые 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 ёмкости 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 повреждён;

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

-запрещается перемещать аппараты включёнными 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 тёплой водой с мылом после каждой чистки картриджей, узлов

и т.д.;

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

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.

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

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

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.

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.

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

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

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 удастся, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облить 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.

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 повреждённые конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или повреждённом помещении не следует пользоваться открытым огнём (спичками, зажигалками и т.п.)

## **5. Требование охраны труда по окончании выполнения работы**

После окончания экзаменационного дня Эксперт обязан:

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

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

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

## 2. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.1-2022-2024

### Паспорт комплекта оценочной документации

#### 1. Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	E57
2	Название компетенции	Администрирование отеля
3	КОД является однодневным или двухдневным:	Однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.1
4.1	Год(ы) действия КОД	2022-2024 (3 года)
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	17,00
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	2:30:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	<u>НЕТ</u>
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	<u>Промежуточная</u>
11	Формат проведения ДЭ	X
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Не предусмотрено
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Индивидуальная



12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	1,00
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Автоматизация неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	



## 2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4



1	Организация работы и самоуправление	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li><li>- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:</li><li>- Правила проживания в отеле;</li><li>- Технику безопасности и охраны труда;</li><li>- Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</li><li>- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</li><li>- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утверждённые формы строгой отчётности);</li><li>- технологический цикл обслуживания гостей;</li><li>- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li><li>- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями;</li><li>- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li><li>- оказывать первую доврачебную помощь;</li><li>- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li><li>- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий</li></ul>	2,60
---	-------------------------------------	--	------





		<p>процесс;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li><li>- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li><li>- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li><li>- соблюдать политику конфиденциальности;</li><li>- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей;</li><li>- использовать офисное оборудование и программное обеспечение,</li></ul> <p>необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</p>	
--	--	--	--



2	Забота о госте и навыки межличностного общения	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- туристскую информацию (культура, история и т.д.) касающуюся данного региона;</li><li>- особенности межкультурной коммуникации;</li><li>- этику общения;</li><li>- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li><li>- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;</li><li>- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;</li><li>- предоставлять туристическую информацию;</li><li>- поддерживать профессиональные отношения, партнёрами и потребителями;</li><li>- корректно обрабатывать получаемую информацию;</li><li>- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;</li><li>- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;</li><li>- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;</li><li>- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</li><li>- своевременно реагировать на запросы</li></ul>	6,30
---	--	---	------



4	Заселение	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- нормативно-правовые требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;</li><li>- процедуры выдачи ключей, виды ключей;</li><li>- особенности работы с профайлом гостя;</li><li>- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;</li><li>- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);</li><li>- алгоритмы приёма и хранения багажа и ценных вещей.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- проводить процедуру идентификации личности гостя;</li><li>- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;</li><li>- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;</li><li>- регистрировать запросы гостей;</li><li>- подготавливать необходимую документацию для произведения расчётов с гостями;</li><li>- предлагать дополнительные платные и бесплатные услуги.</li></ul>	4,20
---	-----------	--	------



5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;</li><li>- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;</li><li>- статистику загруженности номерного фонда;</li><li>- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;</li><li>- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;</li><li>- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;</li><li>- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;</li><li>- особенности работы с банковскими картами.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;</li><li>- вести счёт вручную денежных средств;</li><li>- проводить процедуры передачи смены;</li></ul>	2,20
---	---	---	------



		<ul style="list-style-type: none"><li>- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы</li><li>- принимать и передавать в соответствующие службы запросы, заказы и просьбы гостей</li><li>- оперативно принимать решения для обеспечения комфортного пребывания гостей в отеле.</li></ul>	
6	Продажи услуг	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- цель рекламной деятельности, используемой отелем;</li><li>- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;</li><li>- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;</li><li>- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт);</li><li>- стратегию продаж, используемой отелем.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания;</li><li>- применять техники активных продаж: up-sale, + cross-sale;</li><li>- осуществлять продажи дополнительных услуг</li></ul>	0,70



8	Процедура выселения	<p><b>Специалист должен знать и понимать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- финансово-кредитную политику (ФКП) отеля</li><li>- расчётное время заезда и выезда;</li><li>- процедуры выставления счетов при выезде гостя;</li><li>- различные способы оплаты;</li><li>- приём и хранение денежных средств;</li><li>- работу с дебетовыми и кредитными картами;</li><li>- процедуры расчётов по корпоративным договорам;</li><li>- порядок возмещения гостем ущерба, понесённого отелем;</li><li>- документацию, относящуюся к выезду гостя;</li><li>- процедуру экспресс выезда гостя;</li><li>- процедуры и политику позднего выезда;</li><li>- как управлять регистрацией выезда для больших групп.</li></ul> <p><b>Специалист должен уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- формировать счёт гостя;</li><li>- производить начисления на счёт гостя;</li><li>- регистрировать выезд гостя в соответствии с финансово-кредитной политикой (ФКП);</li><li>- осуществлять экспресс выезд;</li><li>- управлять выездом больших групп;</li></ul>	1,00
---	---------------------	--	------



		- производить расчёт: наличными средствами, банковские карты, безналичный расчёт с организациями; гарантия при заезде расчёт при выезде.	
--	--	--	--

\*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами доступна в Приложении 2.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**СМК РГУТИС**

*Лист 32*



### 3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
---	---

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	Количество участников <u>на одно пост-рабочее место</u> на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)	Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки	Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки
1	2	3	4
1	1	1	3
2	1	2	3
3	1	3	3
4	1	4	3
5	1	5	3
6	1	6	3
7	1	7	3
8	1	8	3
9	1	9	6
10	1	10	6
11	1	11	6
12	1	12	6
13	1	13	6
14	1	14	6
15	1	15	6
16	1	16	6

#### 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	2
1	мобильные телефоны
2	еда
3	шпаргалки
4	личные вещи



## 6. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Модуль А: Заезд	А: Заезд	0:15:00	1,2,4,5,6	2,30	2,60	4,90
2	Модуль В: Выезд	В: Выезд	0:15:00	1,2,5,6,8	1,50	4,70	6,20
3	Модуль С: Разработка листа оценки процедуры	С: Разработка листа оценки процедуры заезд по брони	1:00:00	1,2,4	1,10	3,50	4,60
4	Модуль D: Расписание СПИР	D: Расписание СПИР	1:00:00	1		1,30	1,30
<b>Итого</b>	-	-	2:30:00	-	4,90	12,10	17,00



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**СМК РГУТИС**

*Лист 31*



## 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена<sup>1</sup>.

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	Начало мероприят ия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Окончан ие мероприя тия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Длительно сть мероприят ия (расчет производит ся автоматиче ски)	Мероприятие	Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)	Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)
1	2	3	4	5	6	7
Подготовительный (С-1)	8:00:00	8:20:00	0:20:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	1. Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена (далее ДЭ). 2. Работа в системе по проверке правильности внесенных данных. 3. Генерирование первичного протокола о блокировке схемы оценки из системы	к работе не привлекаются
Подготовительный (С-1)	8:20:00	8:40:00	0:20:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	1. Проверка оборудования и подключений Техническим экспертом / ИТ экспертом 2. Проведение регистрации главным экспертом линейных экспертов ДЭ на выбранном электронном ресурсе 3. Тестирование экспертной группой работоспособности АСУ 4. Заполнение и загрузка документации экспертной группой 5. Оповещение главного эксперта	к работе не привлекаются

<sup>1</sup> Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**СМК РГУТИС**

*Лист 33*

на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.



					о завершении и результатах проверки. Подтверждение Главным экспертом готовности	
Подготовительный (С-1)	8:40:00	9:00:00	0:20:00	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	1. Проведение главным экспертом инструктажа Экспертной группы по охране труда и технике безопасности 2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия3. Способ подписания: ПО для совместной удаленной работы с документами4. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия5. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ экспертов с помощью ПО для совместной удаленной работы с документами.	к работе не привлекаются



Подготовительный (С-1)	9:00:00	9:10:00	0:10:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении	1. Определение главным экспертом ролей каждого члена Экспертной группы 2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия3. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия4. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного	к работе не привлекаются
---------------------------	---------	---------	---------	---	--	--------------------------





					взаимодействия5. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении ролей .	
Подготовительный (С-1)	9:10:00	9:30:00	0:20:00	Прибытие участников демонстрационного экзамена	1. Ответственный от образовательной организации за проведение ДЭ осуществляет контроль за подключением всех участников ДЭ к выбранному ресурсу дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) в указанное время2. Приветственное слово главного эксперта3. Работа технического администратора площадки с участниками ДЭ по обучению работе с выбранными ресурсами:4. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)5. Программное обеспечение для удалённой работы (Zoom, (или аналог));6. Программное обеспечение для совместной работы над документами (Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог));7. Программное обеспечение для записи и трансляции рабочего стола (OBS или аналог);8. Облачное хранилище Google Диск или аналог	1. Прибытие на площадку ЦПДЭ2. Подключение к выбранному ресурсу в указанное время3. Знакомство с главным экспертом4. Работа с техническим администратором площадки и с ресурсами:5. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)6. Программное обеспечение для удалённой работы (Zoom, (или аналог));7. Программное обеспечение для совместной работы над документами (Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог));8. Программное обеспечение для записи и трансляции рабочего стола (OBS или аналог);9. Облачное хранилище Google Диск или аналог10. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)





Подготовительный (С-1)	9:30:00	9:50:00	0:20:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	<p>1. Главный эксперт объясняет порядок регистрации участников демонстрационного экзамена.2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на выбранный ресурс google classroom (или аналог)4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)5. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости). 6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p>	<p>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)2. Демонстрируют с помощью веб-камеры через выбранный ресурс документов, удостоверяющих личность3. Заполняют Протокол о регистрации путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог));4. Загружают Протоколы на выбранный ресурс google classroom (или аналог)5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p>
---------------------------	---------	---------	---------	--	--	--

Подготовительный (С-1)	9:50:00	10:20:00	0:30:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)2. Ответы главного эксперта на вопросы участников3. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности	1.. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)2. Задают вопросы главному эксперту.3. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике
---------------------------	---------	----------	---------	---	--	---



					<p>(осуществляется через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)4. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p>	<p>безопасности через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)4. Разбор возникших вопросов5. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))6. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)7. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p>
--	--	--	--	--	--	--

<p>Подготовительный (С-1)</p>	<p>10:20:00</p>	<p>11:50:00</p>	<p>1:30:00</p>	<p>Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола</p>	<p>1. Проведение главным экспертом жеребьевки по распределению рабочих мест, ознакомление участников с графиком работы, иной документацией (осуществляется через выбранный ресурс) 2. Знакомство с оценочными материалами и заданием его на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), ответы на вопросы от участников ДЭЗ. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и</p>	<p>1. Наблюдение / участие в процессе жеребьевки в зависимости от организации процесса 2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), вопросы главному эксперту 3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или</p>
-----------------------------------	-----------------	-----------------	----------------	--	--	---



					<p>рабочими местами и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог)4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами через выбранный ресурс google classroom (или аналог)5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог)6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием через выбранный ресурс google classroom (или аналог)7. Знакомство линейных экспертов с закрепленными за ними участниками ДЭ</p>	<p>аналог))4. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)6. Заполняют протокол путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))7. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)8. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)9. Знакомство с закрепленными линейными экспертами</p>
Подготовительный (С-1)	11:50:00	12:00:00	0:10:00	Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Отключение от видео связи







День 1	8:30:00	8:45:00	0:15:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Ответы главного эксперта на вопросы участников</li><li>3. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог))</li><li>4. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ</li><li>5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел</li><li>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Задают вопросы главному эксперту.</li><li>3. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике безопасности через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>4. Разбор возникших вопросов</li><li>5. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>6. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>7. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>
--------	---------	---------	---------	---	---	---





День 1	8:45:00	9:00:00	0:15:00	Разъяснение плана выполнения модулей согласно плану, распределение участников согласно жеребьевки	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Главный эксперт объясняет порядок выполнения модулей на демо экзамене.</li><li>2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>8. Главный эксперт распределяет участников согласно жеребьевке по площадкам (1-4 в комнату участников для последовательного выполнения модулей А, В; 5-8 в backk-office для выполнения заданий С,Д)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Предъявляют паспорт и подписывают протокол</li><li>2. Заполняют протокол путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Получают информацию о плане выполнения модулей</li><li>5. Распределяются согласно жеребьевки по площадкам back ifron office</li></ol>
--------	---------	---------	---------	---	--	--





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**СМК РГУТис**

*Лист 48*



День 1	9:00:00	14:00:00	5:00:00	<p>Выполнение модуля А,В,С,Д : Модуль А и В выполняется участниками № 1-4 последовательно на площадке Front office ( 120 минут - по 30 минут на участника, (модуль А-15, модуль В-15 ) При выполнении модулей А, В экспертам предоставляется - после завершения выполнения модуля каждым участником, 5 минут на оценивание участника и до 5 мин на обновление ПО и площадки к следующему участнику. (Участники после выполнения модуля направляются в комнату участников №2)</p> <p>Модуль С,Д выполняется участниками №5-8 в зоне back office в течении 120 минут, всеми параллельно</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам</li><li>2. Линейные эксперты наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс для трансляции рабочего стола и ресурса дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог))</li><li>3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку</li><li>4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции устно и письменно</li><li>2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задания</li></ol>
--------	---------	----------	---------	---	--	---



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**СМК РГУТИС**

*Лист 50*



				<p>(по завершению участники переходят в комнату участников №1). Затем модуль А и В выполняется участниками №5-8 последовательно на площадке Front office ( 120 минут - по 30 минут на участника, (модуль А-15, модуль В-15 ) При выполнении модулей А, В экспертам предоставляется - после завершения выполнения модуля каждым участником, 5 минут на оценивание участника и 5 мин на обновление ПО и площадки к следующему участнику. (Участники после выполнения модуля направляются в комнату участников №2) Модуль С, D выполняется участниками №1-4 в</p>		
--	--	--	--	--	--	--





				зоне back office в течении 120 минут, всеми параллельно (по завершению участники переходят в комнату участников №1).		
День 1	14:00:00	15:00:00	1:00:00	Подведение итогов ДЭ, оценка выполненной работ участников, Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей, оценка выполненных заданий	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Обсуждение с экспертной группой дня ДЭ, оценка выполненных заданий через систему совместной работы</li><li>2. . Работа линейных экспертов по просмотру заданий, заполнение форм и оценочных ведомостей в Google / онлайн форм / других ресурсов</li><li>3. Технический администратор площадки обеспечивает техническую помощь экспертам по необходимости</li><li>4. Главный эксперт заносит оценки в систему CIS после получения заполненных Google / онлайн форм / других ресурсов на каждого участника</li></ol>	к работе не привлекаются
День 1	15:00:00	16:00:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Линейные эксперты заполняют Протокол о блокировки оценок, путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог).</li><li>2. Линейные эксперты загружают протокол на выбранный ресурс google classroom (или аналог).</li><li>3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки заполненного протокола на выбранный ресурс</li></ol>	к работе не привлекаются





## 8. Необходимые приложения

**Приложение 2.** Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

**Приложение 5.** План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

**Приложение 6.** Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

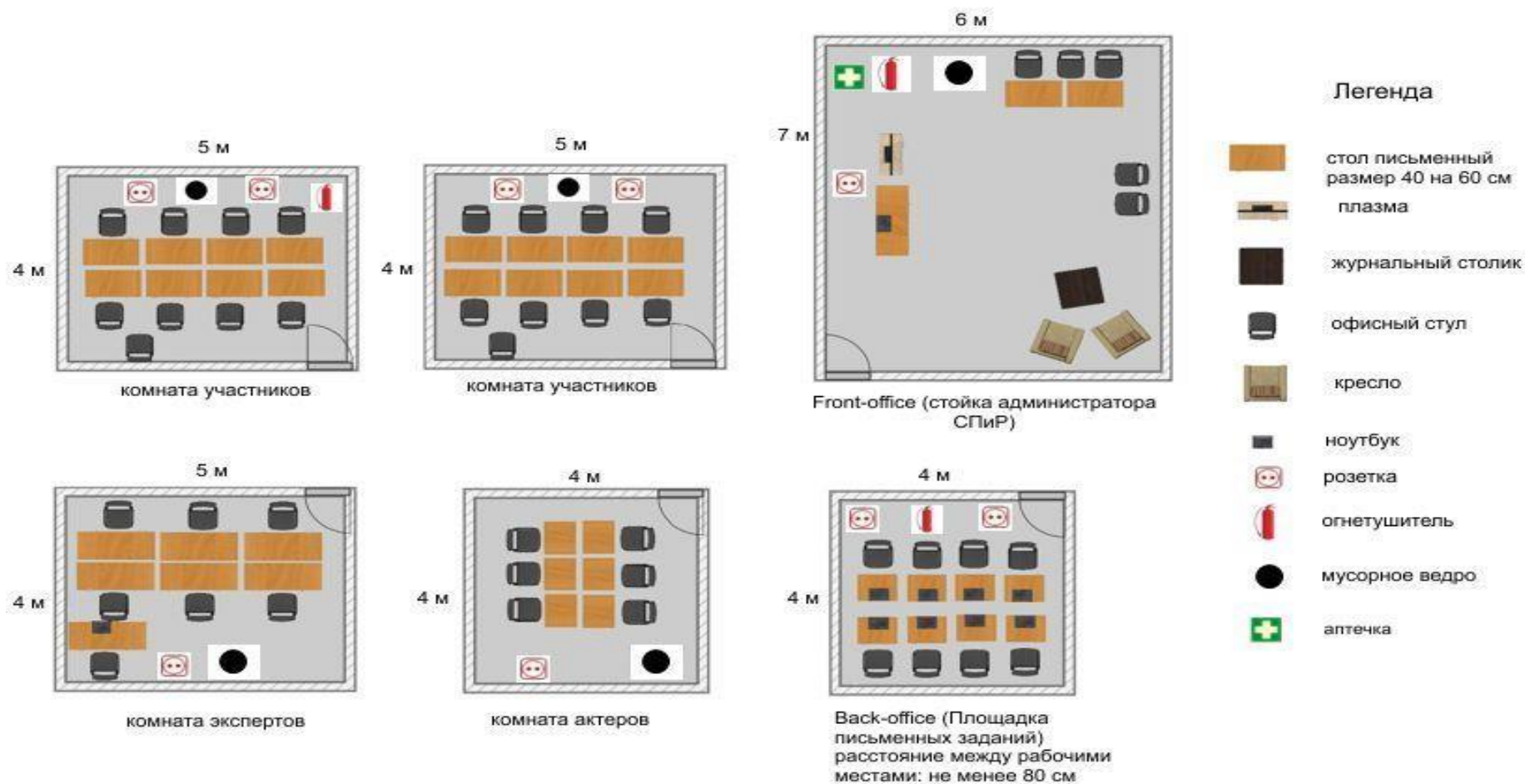
СМК РГУТИС

Лист 55

## План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный)

Формат проведения ДЭ: очный

Общая площадь площадки: \_\_114\_\_ м<sup>2</sup>



## План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (распределенный)

Формат проведения ДЭ: **распределенный**

Общая площадь площадки: 114 м2



### Легенда

	Стойка ресепшен		МФУ
	Стол офисный размер 40 на 60 см		Камера для трансляций (подвесная)
	Стул офисный		Web-камера ноутбука
	Стеллаж		Камера для трансляций на треноге
	Ноутбук		Мышь компьютерная
	Проводное Интернет-соединение		Гарнитура (наушники беспроводные)
	огнетушитель		розетка
	аптечка		мусорное ведро





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 58

## Образец задания

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. Актёры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

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

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «\_\_\_\_\_».  
(указать название отеля).

Моделируемый отель расположен в г.\_\_\_\_\_. (указать 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 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.\\_\\_\\_\\_\\_](http://www._____) (Указать официальный сайта отеля)

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал [www.\\_\\_\\_\\_\\_](http://www._____) (указать туристический портал города (региона) или другие информационные источники.

### Описание задания

#### Описание модуля А- Заезд

Участнику необходимо заселить гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации и демонстрируя знания АСУ

#### Описание модуля В Выезд

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчетности гостю, продемонстрировать знания АСУ.



### **Описание модуля С Разработка листа оценки процедуры**

Необходимо дополнить недостающие позиции листа контроля для использования данного инструмента контроля действий администратора при выполнении процедуры заселения гостя, заезжающего по гарантированной брони.

### **Описание модуля D Расписание СПИР**

Участнику необходимо составить расписание работы сотрудников службы приёма и размещения с учётом предложенных требований.

### **Необходимые приложения**

Приложение - Сценарий для актеров и письменные задания. Буден выслан автоматически в день ДЭ в электронный кабинет ГЭ ДЭ.

### 3. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.2-2022-2024

#### Паспорт комплекта оценочной документации

##### 1. Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	E57
2	Название компетенции	Администрирование отеля
3	КОД является однодневным или двухдневным:	Однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.2
4.1	Год(ы) действия КОД	2022-2024 (3 года)
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	15,60
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	3:15:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	<u>НЕТ</u>
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	<u>Промежуточная</u>
11	Формат проведения ДЭ	X
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Не предусмотрено
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Индивидуальная



12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	1,00
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Автоматизация неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	



## 2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4



1	Организация работы и самоуправления	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li><li>- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:</li><li>- Правила проживания в отеле;</li><li>- Технику безопасности и охраны труда;</li><li>- Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</li><li>- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</li><li>- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утверждённые формы строгой отчётности);</li><li>- технологический цикл обслуживания гостей;</li><li>- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li><li>- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями;</li><li>- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li><li>- оказывать первую доврачебную помощь;</li><li>- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li><li>- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий</li></ul>	1,6
---	-------------------------------------	--	-----



		<p>процесс;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li><li>- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li><li>- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li><li>- соблюдать политику конфиденциальности;</li><li>- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей;</li><li>- использовать офисное оборудование и программное обеспечение,</li></ul> <p>необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</p>	
--	--	--	--



2	Забота о госте и навыки межличностного общения	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- туристскую информацию (культура, история и т.д.) касающуюся данного региона;</li><li>- особенности межкультурной коммуникации;</li><li>- этику общения;</li><li>- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li><li>- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;</li><li>- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;</li><li>- предоставлять туристическую информацию;</li><li>- поддерживать профессиональные отношения, партнёрами и потребителями;</li><li>- корректно обрабатывать получаемую информацию;</li><li>- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;</li><li>- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;</li><li>- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;</li><li>- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</li><li>- своевременно реагировать на запросы.</li></ul>	3,70
---	--	--	------



3	Процедура бронирования	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- финансово-кредитную политику (ФКП) отеля</li><li>- сегментацию спроса;</li><li>- нормативно-правовые требования, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия;</li><li>- принципы «управления доходами» (revenue management);</li><li>- внутренние правила гостиничного предприятия;</li><li>- особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;</li><li>- каналы прямых и непрямых продаж;</li><li>- автоматизированные системы управления, используемые отелем;</li><li>- стратегию продаж;</li><li>- виды бронирования;</li><li>- способы гарантирования и аннулирования бронирования;</li><li>- основные показатели эффективности работы отеля;</li><li>- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнёрами.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- осуществлять различные виды бронирования;</li><li>- осуществлять бронирование номерного фонда согласно запросу гостя;</li><li>- формулировать комментарии к бронированию;</li><li>- использовать программные обеспечения, используемые отелем, для осуществления своей деятельности</li></ul>	8,70
---	------------------------	---	------





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 загрузки номерного фонда; - механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; - процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;	0,60
---	---	---	------



		<ul style="list-style-type: none"><li>- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;</li><li>- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;</li><li>- особенности работы с банковскими картами.</li></ul> Специалист должен уметь: <ul style="list-style-type: none"><li>- Использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;</li><li>- вести счёт вручную денежных средств;</li><li>- проводить процедуры передачи смены;</li><li>- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы</li><li>- принимать и передавать в соответствующие службы запросы, заказы и просьбы гостей</li><li>- оперативно принимать решения для обеспечения комфортного пребывания гостей в отеле.</li></ul>	
6	Продажи услуг	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- цель рекламной деятельности, используемой отелем;</li><li>- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;</li><li>- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;</li><li>- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт);</li><li>- стратегию продаж, используемой отелем.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания;</li><li>- применять техники активных продаж: up-sale, + cross-sale;</li><li>- осуществлять продажи дополнительных услуг</li></ul>	1,00

\*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными



стандартами

доступна

в

Приложении

2.

### 3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
---	---

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	Количество участников <u>на одно пост-рабочее место</u> на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)	Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки	Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки
1	2	3	4
1	1	1	3
2	1	2	3
3	1	3	3
4	1	4	3
5	1	5	3
6	1	6	3
7	1	7	3
8	1	8	3
9	1	9	6
10	1	10	6
11	1	11	6
12	1	12	6
13	1	13	6
14	1	14	6
15	1	15	6
16	1	16	6

#### 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	2
1	мобильные телефоны
2	еда
3	шпаргалки
4	личные вещи



## 6. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Модуль А: Бронирование по телефону	А: Бронирование по телефону	0:15:00	1,2,3,5,6	1,80	4,40	6,20
2	Модуль В: Рецензирование ответа на запрос бронирования	В: Рецензирование ответа сотрудника отдела бронирования	1:00:00	1,2,3,6	1,40	2,30	3,70
3	Модуль С: Расчет KPI	С: Расчет KPI и сравнение и анализ с плановыми показателями	1:00:00	1,3	0,40	1,80	2,20
4	Модуль D: Ответ на запрос бронирования	D: ответ на запрос бронирования + proforma invoice	1:00:00	1,2,3,6	1,00	2,50	3,50
<b>Итого</b>	-	-	3:15:00	-	4,60	11,00	15,60



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТМС

Лист 56



## 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена<sup>2</sup>.

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)	Мероприятие	Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)	Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)
1	2	3	4	5	6	7
Подготовительный (С-1)	8:00:00	8:20:00	0:20:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	1. Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена (далее ДЭ). 2. Работа в системе по проверке правильности внесенных данных. 3. Генерирование первичного протокола о блокировке схемы оценки из системы	к работе не привлекаются
Подготовительный (С-1)	8:20:00	8:40:00	0:20:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	1. Проверка оборудования и подключений Техническим экспертом / IT экспертом 2. Проведение регистрации главным экспертом линейных экспертов ДЭ на выбранном электронном ресурсе: 3. Тестирование экспертной группой работоспособности АСУ	к работе не привлекаются

<sup>2</sup> Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов





на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.



					4. Заполнение и загрузка документации экспертной группой 5. Оповещение главного эксперта о завершении и результатах проверки 6. Подтверждение Главным экспертом готовности	
Подготовительный (С-1)	8:40:00	9:00:00	0:20:00	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	1. Проведение главным экспертом инструктажа Экспертной группы по охране труда и технике безопасности 2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия 3. Способ подписания: ПО для совместной удаленной работы с документами 4. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 5. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ экспертов с помощью ПО для совместной удаленной работы с документами.	к работе не привлекаются



Подготовительный (С-1)	9:00:00	9:10:00	0:10:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами	1. Определение главным экспертом ролей каждого члена Экспертной группы 2. Ответы на вопросы линейных	к работе не привлекаются
---------------------------	---------	---------	---------	--	---	--------------------------



				Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении	экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия 3. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 4. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 5. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении ролей .	
--	--	--	--	---	--	--



Подготовительный (С-1)	9:10:00	9:30:00	0:20:00	Прибытие участников демонстрационного экзамена	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ответственный от образовательной организации за проведение ДЭ осуществляет контроль за подключением всех участников ДЭ к выбранному ресурсу дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) в указанное время</li><li>2. Приветственное слово главного эксперта</li><li>3. Работа технического администратора площадки с участниками ДЭ по обучению работе с выбранными ресурсами:</li><li>4. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)</li><li>5. Программное обеспечение для удалённой работы (Zoom, (или аналог));</li><li>6. Программное обеспечение для совместной работы над документами</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прибытие на площадку ЦПДЭ</li><li>2. Подключение к выбранному ресурсу в указанное время</li><li>3. Знакомство с главным экспертом</li><li>4. Работа с техническим администратором площадки и с ресурсами:</li><li>5. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)</li><li>6. Программное обеспечение для удалённой работы (Zoom, (или аналог));</li><li>7. Программное обеспечение для совместной работы над</li></ol>
---------------------------	---------	---------	---------	--	---	--



					(Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог)); 7. Программное обеспечение для записи и трансляции рабочего стола (OBS или аналог); 8. Облачное хранилище Google Диск или аналог	документами (Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог)); 8. Программное обеспечение для записи и трансляции рабочего стола (OBS или аналог); 9. Облачное хранилище Google Диск или аналог 10. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	--	---



Подготовительный (С-1)	9:30:00	9:50:00	0:20:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Главный эксперт объясняет порядок регистрации участников демонстрационного экзамена.</li><li>2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>6. Главный эксперт объясняет</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>2. Демонстрируют с помощью веб-камеры через выбранный ресурс документов, удостоверяющих личность</li><li>3. Заполняют Протокол о регистрации путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог));</li><li>4. Загружают Протоколы на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Сообщение главному эксперту о завершении</li></ol>
---------------------------	---------	---------	---------	--	---	---



					процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)) 7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)	загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	---	---





Подготовительный (С-1)	9:50:00	10:20:00	0:30:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Ответы главного эксперта на вопросы участников</li><li>3. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>4. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ</li><li>5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел</li><li>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Задают вопросы главному эксперту.</li><li>3. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике безопасности через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>4. Разбор возникших вопросов</li><li>5. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>6. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или</li></ol>
---------------------------	---------	----------	---------	--	---	---



					(или аналог)	аналог) 7. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	--------------	---



Подготовительный (С-1)	10:20:00	11:50:00	1:30:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом жеребьевки по распределению рабочих мест, ознакомление участников с графиком работы, иной документацией (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>2. Знакомство с оценочными материалами и заданием его на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), ответы на вопросы от участников ДЭ</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Главный эксперт объясняет</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Наблюдение / участие в процессе жеребьевки в зависимости от организации процесса</li><li>2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), вопросы главному эксперту</li><li>3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>4. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>6. Заполняют протокол путем</li></ol>
------------------------	----------	----------	---------	---	--	--



					<p>процедуру заполнения протокола об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>7. Знакомство линейных экспертов с закрепленными за ними участниками ДЭ</p>	<p>использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</p> <p>7. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>8. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>9. Знакомство с закрепленными линейными экспертами</p>
Подготовительный (С-1)	11:50:00	12:00:00	0:10:00	Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Отключение от видео связи



День 1	8:30:00	8:45:00	0:15:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Ответы главного эксперта на вопросы участников</li><li>3. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Задают вопросы главному эксперту.</li><li>3. Прослушивание инструктажа по охране труда</li></ol>
--------	---------	---------	---------	---	---	--



					<p>труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</p> <p>4. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ</p> <p>5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел</p> <p>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p>	<p>и технике безопасности через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</p> <p>4. Разбор возникших вопросов</p> <p>5. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</p> <p>6. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>7. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p>
--	--	--	--	--	--	--



День 1	8:45:00	9:00:00	0:15:00	Разъяснение плана выполнения модулей согласно плану, распределение участников согласно жеребьевке	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Главный эксперт объясняет порядок выполнения модулей на демо экзамене.</li><li>2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Предъявляют паспорт и подписывают протокол</li><li>2. Заполняют протокол путём использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный</li></ol>
--------	---------	---------	---------	---	--	--



					<p>подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>5. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</p> <p>6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</p> <p>7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>8. Главный эксперт распределяет участников согласно жеребьевке по площадкам</p>	<p>ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>4. Получают информацию о плане выполнения модулей</p> <p>5. Распределяются согласно жеребьевке по площадкам back и front office</p>
--	--	--	--	--	--	--





День 1	9:00:00	11:30:00	2:30:00	Выполнение модуля А, В Модули выполняются посменно: (участники №1-4 выполняют модуль А (60 минут, по 15 минут на участника, последовательно в зоне front office) после завершения работы каждого участника экспертам предоставляется 5 минут на оценивание и	1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам 2. Линейные эксперты наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс для трансляции рабочего стола и ресурса дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)) 3. Технический администратор площадки по необходимости	1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции устно и письменно 2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задания
--------	---------	----------	---------	---	---	---



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТИС

Лист 75



				<p>до 5 минут на подготовку ПО и рабочей зоны для следующего участника), после выполнения участники направляются в комнату участников №2)</p> <p>Участники №5-8 выполняют параллельно модуль В в back-office (60 минут), после выполнения направляются в комнату участников №1.</p> <p>Затем участники №5-8 выполняют модуль А (60 минут, по 15 минут на участника, последовательно в зоне front office) после завершения работы каждого участника экспертам предоставляется 5 минут на оценивание и до 5 минут на подготовку ПО и рабочей зоны для следующего участника) после выполнения</p>	<p>обеспечивает техническую поддержку</p> <p>4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания</p>	
--	--	--	--	--	--	--



				участники направляются в комнату участников №2) участники №1-4 выполняют модуль В параллельно back-office (60 минут)		
День 1	11:30:00	13:30:00	2:00:00	Выполнение модуля С, D Модули выполняются всеми участниками №1-8 в зоне back -office С модуль -60 минут и затем D модуль -60 минут.	1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам 2. Линейные эксперты наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс для трансляции рабочего стола и ресурса дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)) 3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку 4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания	1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции устно и письменно 2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задания



День 1	13:30:00	14:30:00	1:00:00	Подведение итогов ДЭ, оценка выполненной работ участников, Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей, оценка выполненных	1. Обсуждение с экспертной группой дня ДЭ, оценка выполненных заданий через систему совместной работы 2. . Работа линейных экспертов по просмотру заданий, заполнение форм и оценочных ведомостей в Google / онлайн форм / других ресурсов	к работе не привлекаются
--------	----------	----------	---------	---	---	--------------------------



				заданий	3. Технический администратор площадки обеспечивает техническую помощь экспертам по необходимости 4. Главный эксперт заносит оценки в систему CIS после получения заполненных Google / онлайн форм / других ресурсов на каждого участника	
День 1	14:30:00	15:30:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	1. Линейные эксперты заполняют Протокол о блокировки оценок, путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)). 2. Линейные эксперты загружают протокол на выбранный ресурс google classroom (или аналог). 3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки заполненного протокола на выбранный ресурс	к работе не привлекаются



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТис

Лист 80



## 8. Необходимые приложения

**Приложение 2.** Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

**Приложение 5.** План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

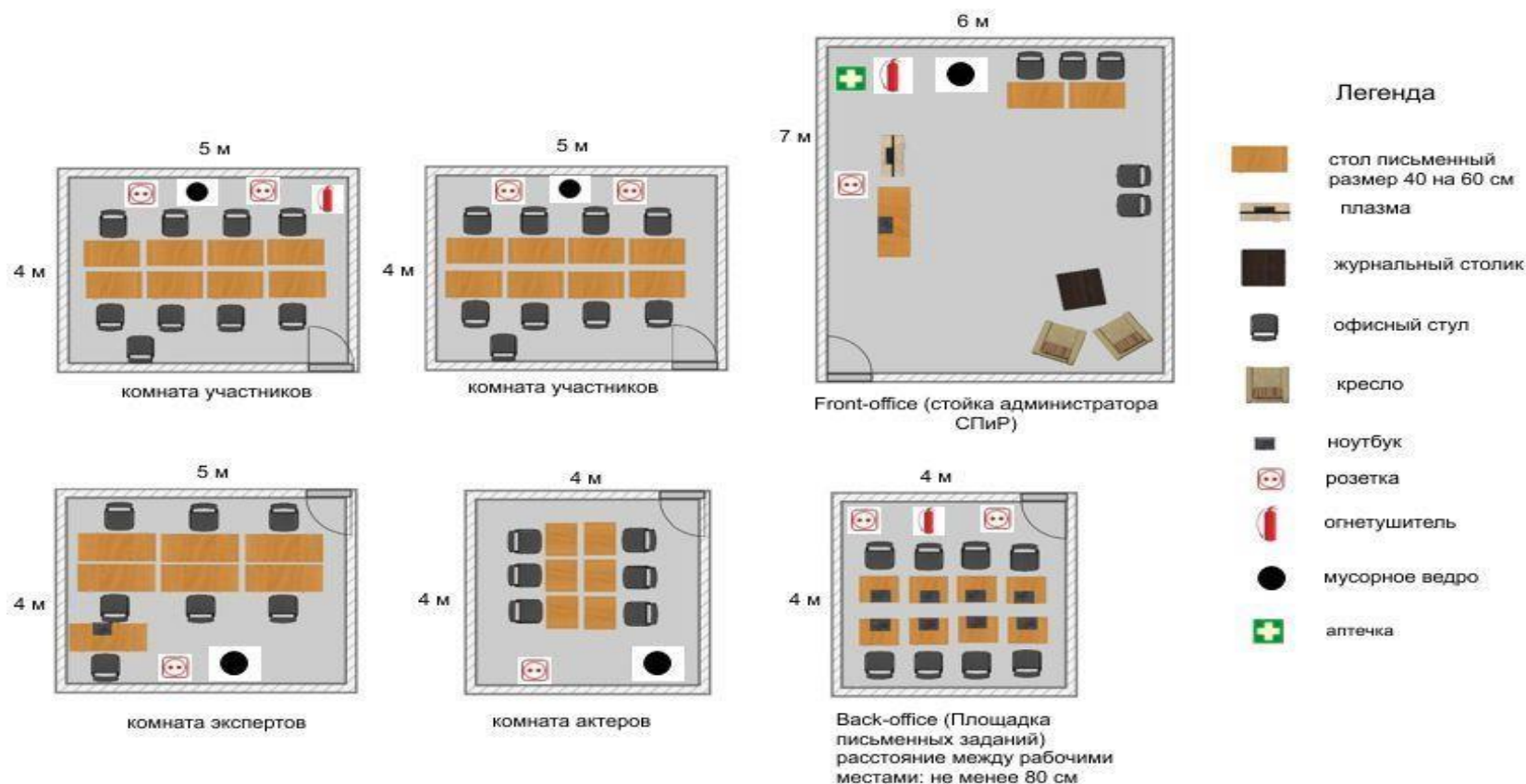
**Приложение 6.** Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).



## План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный)

Формат проведения ДЭ: очный

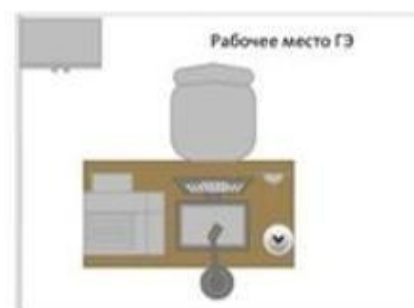
Общая площадь площадки: \_\_114\_\_ м<sup>2</sup>



План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (распределенный)

Формат проведения ДЭ: **распределенный**

Общая площадь площадки: 114 м2



**Легенда**

	Стойка ресепшен		МФУ
	Стол офисный размер 40 на 60 см		Камера для трансляций (подвесная)
	Стул офисный		Web-камера ноутбука
	Стеллаж		Камера для трансляций на треноге
	Ноутбук		Мышь компьютерная
	Проводное Интернет- соединение		Гарнитура (наушники беспроводные)
	огнетушитель		розетка
	аптечка		мусорное ведро



## Образец задания

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. Актёры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

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

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «\_\_\_\_\_».  
(указать название отеля).

Моделируемый отель расположен в г.\_\_\_\_\_. (указать 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 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.\\_\\_\\_\\_\\_](http://www._____) (Указать официальный сайта отеля)

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал [www.\\_\\_\\_\\_\\_](http://www._____) (указать туристический портал города (региона) или другие информационные источники).

## Описание задания

### Описание модуля А Бронирование по телефону

Бронирование номерного фонда

Необходимо осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу, продемонстрировать знание АСУ

### Описание модуля В Рецензирование ответа на запрос бронирования

Необходимо осуществить анализ переписки гостя со службой бронирования и дать пояснения, комментарии и предоставить корректный вариант ответа на запрос. Предоставить корректный вариант ответа гостю в формате рецензирования.

### **Описание модуля С1 Расчёт КР1**

Участнику необходимо осуществить расчёт показателей эффективности работы средства размещения на основе предоставленных данных. Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется организаторами) в программе Microsoft Word или Excel или аналог. Проанализировать показатели согласно заданию.

### **Описание модуля D Ответ на запрос бронирования**

Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется организаторами) в программе Microsoft Word или аналог, оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки, составляется предварительный счёт на оплату и сохраняется участником на рабочий стол в папку с его именем (папка создаётся участником) в виде документа Microsoft Word или аналог с названием модуля.

### **Необходимые приложения**

Приложение - Сценарий для актёров, и письменные задания Буден выслано автоматически в день ДЭ в электронный кабинет ГЭ ДЭ.

## 4. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.3-2022-2024

### Паспорт комплекта оценочной документации

#### 1. Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	E57
2	Название компетенции	Администрирование отеля
3	КОД является однодневным или двухдневным:	Однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.3
4.1	Год(ы) действия КОД	2022-2024 (3 года)
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	33,30
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	4:30:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	<u>ДА</u>
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	<u>ГИА</u>
11	Формат проведения ДЭ	X
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Не предусмотрено
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Индивидуальная
12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	1,00



12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3,00
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Автоматизация неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	



## 2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4
1	Организация работы и самоуправления	<p><b>Специалист должен знать и понимать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li><li>· нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:</li><li>- Правила проживания в отеле;</li><li>- Технику безопасности и охраны труда;</li><li>- Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</li><li>- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</li><li>- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утверждённые формы строгой отчётности);</li><li>- технологический цикл обслуживания гостей;</li><li>- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li><li>- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</li></ul> <p><b>Специалист должен уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями;</li><li>- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li><li>- оказывать первую доврачебную помощь;</li><li>- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li><li>- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий</li></ul>	5,50



		<p>процесс;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li><li>- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li><li>- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li><li>- соблюдать политику конфиденциальности;</li><li>- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей;</li><li>- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности. должностными инструкциями;</li><li>- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li><li>- соблюдать политику конфиденциальности;</li><li>- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;</li><li>- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</li></ul>	
--	--	--	--





2	Забота о госте и навыки межличностного общения	<p><b>Специалист должен знать и понимать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- туристскую информацию (культура, история и т.д.) касающуюся данного региона;</li><li>- особенности межкультурной коммуникации;</li><li>- этику общения;</li><li>- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li><li>- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</li></ul> <p><b>Специалист должен уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;</li><li>- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;</li><li>- предоставлять туристическую информацию;</li><li>- поддерживать профессиональные отношения, партнёрами и потребителями;</li><li>- корректно обрабатывать получаемую информацию;</li><li>- поддерживать внешний вид согласно установленным</li></ul>	10,60
---	--	--	-------



		<p>стандартам;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;</li><li>- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;</li><li>- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</li><li>- своевременно реагировать на запросы.</li></ul>	
3	Процедура бронирования	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- финансово-кредитную политику (ФКП) отеля</li><li>- сегментацию спроса;</li><li>- нормативно-правовые требования, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия;</li><li>- принципы «управления доходами» (revenue management);</li><li>- внутренние правила гостиничного предприятия;</li><li>- особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;</li><li>- каналы прямых и непрямых продаж;</li><li>- автоматизированные системы управления, используемые отелем;</li><li>- стратегию продаж;</li><li>- виды бронирования;</li><li>- способы гарантирования и аннулирования бронирования;</li><li>- основные показатели эффективности работы отеля;</li><li>- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнёрами.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- осуществлять различные виды бронирования;</li><li>- осуществлять бронирование номерного фонда согласно запросу гостя;</li><li>- формулировать комментарии к бронированию;</li><li>- использовать программные обеспечения, используемые отелем, для осуществления своей деятельности</li></ul>	6,80



4	Заселение	Специалист должен знать и понимать: - нормативно-правовые требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; - процедуры выдачи ключей, виды ключей; - особенности работы с профайлом гостя; - процедуры предоставления бесплатных и платных	3,40
---	-----------	--	------



		<p>дополнительных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);</li><li>- алгоритмы приёма и хранения багажа и ценных вещей.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- проводить процедуру идентификации личности гостя;</li><li>- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;</li><li>- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;</li><li>- регистрировать запросы гостей;</li><li>- подготавливать необходимую документацию для произведения расчётов с гостями;</li><li>- предлагать дополнительные платные и бесплатные услуги.</li></ul>	
--	--	---	--



5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- механизмы формирования счета при использовании дополнительных платными услугами;</li><li>- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;</li><li>- статистику загруженности номерного фонда;</li><li>- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;</li><li>- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;</li><li>- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;</li><li>- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;</li><li>- особенности работы с банковскими картами.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;</li><li>- вести счёт вручную денежных средств;</li><li>- проводить процедуры передачи смены;</li><li>- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы</li><li>- принимать и передавать в соответствующие службы запросы, заказы и просьбы гостей</li><li>- оперативно принимать решения для обеспечения комфортного пребывания гостей в отеле.</li></ul>	3,10
---	---	---	------

6	Продажи услуг	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цель рекламной деятельности, используемой отелем;</li> <li>- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;</li> <li>- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;</li> <li>- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт);</li> <li>- стратегию продаж, используемой отелем.</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания;</li> <li>- применять техники активных продаж: up-sale, + cross-sale;</li> <li>- осуществлять продажи дополнительных услуг</li> </ul>
7	Управление жалобами	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· алгоритм работы с жалобами гостей;</li> <li>· гибкость в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;</li> <li>· основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;</li> <li>· пределы полномочий в принятии решения;</li> <li>· принципы, лежащие в основе управления конфликтами.</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· предотвращать потенциальные проблемы и жалобы;</li> <li>· принимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>· задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>· проявлять внимательность, сопереживание;</li> <li>· применять Правила проживания для решения проблемной ситуации;</li> <li>· коллегиально решать возникающие проблемные ситуации при необходимости.</li> </ul>
8	Процедура выселения	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- финансово-кредитную политику (ФКП) отеля</li> <li>- расчётное время заезда и выезда;</li> <li>- процедуры выставления счетов при выезде гостя;</li> <li>- различные способы оплаты;</li> <li>- приём и хранение денежных средств;</li> <li>- работу с дебетовыми и кредитными картами;</li> <li>- процедуры расчётов по корпоративным договорам;</li> <li>- порядок возмещения гостем ущерба, понесённого отелем;</li> <li>- документацию, относящуюся к выезду гостя;</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- процедуру экспресс выезда гостя;</li> <li>- процедуры и политику позднего выезда;</li> <li>- как управлять регистрацией выезда для больших групп.</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать счёт гостя;</li> <li>- производить начисления на счёт гостя;</li> <li>- регистрировать выезд гостя в соответствии с финансово-кредитной политикой (ФКП);</li> <li>- осуществлять экспресс выезд;</li> <li>- управлять выездом больших групп;</li> <li>- производить расчёт: наличными средствами, банковские карты, безналичный расчёт с организациями; гарантия при заезде расчёт при выезде.</li> </ul>

\*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами доступна в

### 3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
---	---

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	Количество участников <u>на одно пост-рабочее</u> место на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)	Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки	Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки
1	2	3	4
1	1	1	3
2	1	2	3
3	1	3	3
4	1	4	3
5	1	5	3
6	1	6	3
7	1	7	3
8	1	8	3



9	1	9	6
10	1	10	6
11	1	11	6
12	1	12	6
13	1	13	6
14	1	14	6
15	1	15	6
16	1	16	6



#### 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	2
1	мобильные телефоны
2	еда
3	шпаргалки
4	личные вещи



## 6. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Модуль А: Выезд с бронированием	А: Выезд с бронированием	0:25:00	1,2,3,5,6,8,	2,10	8,50	10,60
2	Модуль В: Заселение walk in	В: Заселение walk in	0:15:00	1,2,3,4,6,	2,40	6,10	8,50
3	Модуль С: Жалоба	С: Жалоба гостя требующая разъяснений	0:05:00	1,2,5,7	0,70	2,00	2,70
4	Модуль D: Туристская информация	D: Туристская информация	0:05:00	1,2,5,7	2,00	1,30	3,30
5	Модуль E: Задача на распределение номерного фонда	E: Распределение номерного фонда на заезд	1:00:00	1,2,3	0,60	1,10	1,70
6	Модуль F: Расписание СПИР	F: Расписание СПИР	1:00:00	1	0,00	1,60	1,60
7	Модуль G Расчет KPI	G Расчёт KPI	1:00:00	3	0,00	1,80	1,80
8	Модуль H: Анализ отчёта ночного аудита	H: Анализ отчёта ночного аудита	0:40:00	1,2	1,10	2,00	3,10
<b>Итого</b>	-	-	4:30:00	-	8,90	24,40	33,30



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**СМК РГУТИС**

*Лист 86*



## 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена<sup>3</sup>.

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Длительность мероприятия (расчет производится автоматическ и)	Мероприятие	Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)	Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)
1	2	3	4	5	6	7
Подготовительный (С-1)	8:00:00	8:20:00	0:20:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	1. Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена (далее ДЭ). 2. Работа в системе по проверке правильности внесенных данных. 3. Генерирование первичного протокола о блокировке схемы оценки из системы	к работе не привлекаются

<sup>3</sup> Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**СМК РГУТИС**

*Лист 88*

на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.



Подготовительный (С-1)	8:20:00	8:40:00	0:20:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проверка оборудования и подключений Техническим экспертом / ИТ экспертом</li><li>2. Проведение регистрации главным экспертом линейных экспертов ДЭ на выбранном электронном ресурсе:</li><li>3. Тестирование экспертной группой работоспособности АСУ</li><li>4. Заполнение и загрузка документации экспертной группой</li><li>5. Оповещение главного эксперта о завершении и результатах проверки</li><li>6. Подтверждение Главным экспертом готовности</li></ol>	к работе не привлекаются
Подготовительный (С-1)	8:40:00	9:00:00	0:20:00	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом инструктажа Экспертной группы по охране труда и технике безопасности</li><li>2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия</li><li>3. Способ подписания: ПО для совместной удаленной работы с документами</li><li>4. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия</li><li>5. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия</li><li>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ экспертов с помощью ПО для совместной удаленной работы с документами.</li></ol>	к работе не привлекаются



Подготовительный (С-1)	9:00:00	9:10:00	0:10:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Определение главным экспертом ролей каждого члена Экспертной группы</li><li>2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия</li><li>3. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия</li><li>4. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия</li><li>5. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении ролей .</li></ol>	к работе не привлекаются
Подготовительный (С-1)	9:10:00	9:30:00	0:20:00	Прибытие участников демонстрационного экзамена	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ответственный от образовательной организации за проведение ДЭ осуществляет контроль за подключением всех участников ДЭ к выбранному ресурсу дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) в указанное время</li><li>2. Приветственное слово главного эксперта</li><li>3. Работа технического администратора площадки с участниками ДЭ по обучению работе с выбранными ресурсами:</li><li>4. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)</li><li>5. Программное обеспечение для удалённой работы (Zoom, (или аналог));</li><li>6. Программное обеспечение для совместной работы над документами (Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог));</li><li>7. Программное обеспечение для записи и</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прибытие на площадку ЦПДЭ</li><li>2. Подключение к выбранному ресурсу в указанное время</li><li>3. Знакомство с главным экспертом</li><li>4. Работа с техническим администратором площадки и с ресурсами:</li><li>5. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)</li><li>6. Программное обеспечение для удалённой работы</li></ol>



					трансляции рабочего стола (OBS или аналог); 8. Облачное хранилище Google Диск или аналог	(Zoom, (или аналог)); 7. Программное обеспечение для совместной работы над документами (Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог)); 8. Программное обеспечение для записи и трансляции рабочего стола (OBS или аналог); 9. Облачное хранилище Google Диск или аналог 10. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	---	---





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**СМК РГУТИС**

*Лист 92*



Подготовительный (С-1)	9:30:00	9:50:00	0:20:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Главный эксперт объясняет порядок регистрации участников демонстрационного экзамена.</li><li>2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>2. Демонстрируют с помощью веб-камеры через выбранный ресурс документов, удостоверяющих личность</li><li>3. Заполняют Протокол о регистрации путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог));</li><li>4. Загружают Протоколы на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>
---------------------------	---------	---------	---------	--	--	---



Подготовительный (С-1)	9:50:00	10:20:00	0:30:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Ответы главного эксперта на вопросы участников</li><li>3. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог))</li><li>4. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ</li><li>5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел</li><li>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Задают вопросы главному эксперту.</li><li>3. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике безопасности через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>4. Разбор возникших вопросов</li><li>5. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>6. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>7. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного</li></ol>
---------------------------	---------	----------	---------	--	---	---



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТИС

Лист 95

						протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	--	--



Подготовительный (С-1)	10:20:00	11:50:00	1:30:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом жеребьевки по распределению рабочих мест, ознакомление участников с графиком работы, иной документацией (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>2. Знакомство с оценочными материалами и заданием его на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), ответы на вопросы от участников ДЭ</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием через</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Наблюдение / участие в процессе жеребьевки в зависимости от организации процесса</li><li>2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), вопросы главному эксперту</li><li>3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>4. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>6. Заполняют протокол</li></ol>
---------------------------	----------	----------	---------	---	---	--



					<p>выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>7. Знакомство линейных экспертов с закрепленными за ними участниками ДЭ</p>	<p>путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</p> <p>7. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>8. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>9. Знакомство с закрепленными линейными экспертами</p>
Подготовительный (С-1)	11:50:00	12:00:00	0:10:00	Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный	1. Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Отключение от видео связи



				день»		
День 1	8:00:00	8:15:00	0:15:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Ответы главного эксперта на вопросы участников</li><li>3. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>4. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ</li><li>5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел</li><li>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Задают вопросы главному эксперту.</li><li>3. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике безопасности через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>4. Разбор возникших вопросов</li><li>5. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>6. Загружают на выбранный ресурс</li></ol>



						google classroom (или аналог) 7. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	--	--





День 1	8:15:00	8:30:00	0:15:00	Разъяснение плана выполнения модулей согласно плану, распределение участников согласно жеребьёвке	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Главный эксперт объясняет порядок выполнения модулей на демо экзамене.</li><li>2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Предъявляют паспорт и подписывают протокол</li><li>2. Заполняют протокол путём использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Получают информацию о плане выполнения модулей</li><li>5. Распределяются согласно жеребьёвки по площадкам back и front office</li></ol>
					<p>(или аналог)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. Главный эксперт распределяет участников согласно жеребьёвке по площадкам</li></ol>	



День 1	8:30:00	8:45:00	0:30:00	знакомство экспертов с контекстом заданий.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Производство техническим администратором площадки подключения связи с участниками ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>2. Производство техническим администратором площадки подключения связи с экспертами и главным экспертом ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>3. Проведение главным экспертом и линейными экспертами проверки рабочих мест участников</li><li>4. Заполняют протокол путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>5. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>6. Ознакомление с заданием и правилами, озвучивается главным экспертом через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог), открывается в виде документа на выбранном ресурсе google classroom (или аналог)</li><li>7. Брифинг участников: ответы на вопросы (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>8. Подключение через программу</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прибытие на площадку ЦПДЭ</li><li>2. Подключение участников ДЭ и тестирование стабильности сигнала с техническим администратором площадки (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>3. Подключение участников ДЭ и тестирование стабильности сигнала с техническим администратором площадки (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>4. Участники демонстрируют рабочее место через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и рабочий компьютер через</li></ol>
--------	---------	---------	---------	--	--	--



					совместной удаленной работы google classroom (или аналог) к рабочим компьютерам закрепленных участников	программу (выполняется с помощью, например, программы совместной удаленной работы TeamViewer или аналогичной) 5. Прослушивание инструкции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог), просмотр алгоритма ЭЗ в виде документа на выбранном ресурсе google classroom (или аналог) 6. Брифинг участников: ответы на вопросы главным экспертом (осуществляется через выбранный ресурс) 7. Открытие доступа ответственным экспертам через программу совместной удаленной работы google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	---	---



День 1	8:45:00	12:45:00	4:00:00	<p>Выполнение модуля А,Е,Ф, (посменное выполнение): Модуль А выполняется участниками №1-4 последовательно (100 минут по 25 мин на участника), в зоне front -office, участниками, после выполнения каждым участником модуля, экспертам предоставляется 5 минут на оценку и до 5 минут на подготовку площадки и ПО к работе следующего участника. После выполнения уходят в комнату участников №2 Участники №5-8 выполняют модуль Е,Ф в зоне back – office все параллельно 120 минут (модуль Е- 60 минут модуль F- 60 минут), после выполнения уходят в комнату</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам</li><li>2. Линейные эксперты наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс для трансляции рабочего стола и ресурса дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог))</li><li>3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку</li><li>4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции устно и письменно</li><li>2. Загрузка участниками выполненными письменными заданиями на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задания</li></ol>
--------	---------	----------	---------	---	--	---



				<p>участников №2. Затем Модуль А выполняется участниками №5-8 последовательно (100 мину по 25 мин на участника), в зоне front -office, участниками, после выполнения каждым участником модуля, экспертам предоставляется 5 минут на оценку и до 5 минут на подготовку площадки и ПО к работе следующего участника. После выполнения уходят в комнату участников №2, участниками №1-4 выполняется модуль Е, F в зоне back – office все параллельно 120 мин (модуль Е- 60 минут модуль F-60 минут)</p>		
--	--	--	--	--	--	--



День 1	13:00:00	19:15:00	6:00:00	<p>Выполнение модуля В, С, D, G, H (посменное выполнение): Модуль G, H выполняется всеми участниками №1-8 параллельно в зоне бэк офис 90 минут (G модуль 60 минут H модуль -30 минут подготовка), затем участники №1-8 последовательно вызываются в зону front - office для выполнения модулей В, С, D и защиты модуля H – 280 минут (В модуль -15 минут, С модуль -5 минут, D модуль -5 минут, защита H модуля - 10 минут: итого на участника 35 минут).</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам</li><li>2. Линейные эксперты наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс для трансляции рабочего стола и ресурса дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог))</li><li>3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку</li><li>4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции устно и письменно</li><li>2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задания</li></ol>
--------	----------	----------	---------	---	--	---



День 1	19:15:00	19:45:00	0:30:00	Подведение итогов ДЭ, оценка выполненной работ участников  Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей, оценка выполненных заданий	1. Обсуждение с экспертной группой дня ДЭ, оценка выполненных заданий через систему совместной работы 2. Работа линейных экспертов по просмотру заданий, заполнение форм и оценочных ведомостей в Google / онлайн форм / других ресурсов 3. Технический администратор площадки обеспечивает техническую помощь экспертам по необходимости 4. Главный эксперт заносит оценки в систему CIS после получения заполненных Google / онлайн форм / других ресурсов на каждого участника	к работе не привлекаются
День 1	19:45:00	20:15:00	0:30:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	1. Линейные эксперты заполняют Протокол о блокировки оценок, путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)). 2. Линейные эксперты загружают протокол на выбранный ресурс google classroom (или аналог). 3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки заполненного протокола на выбранный ресурс	к работе не привлекаются



## 8. Необходимые приложения

**Приложение 2.** Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

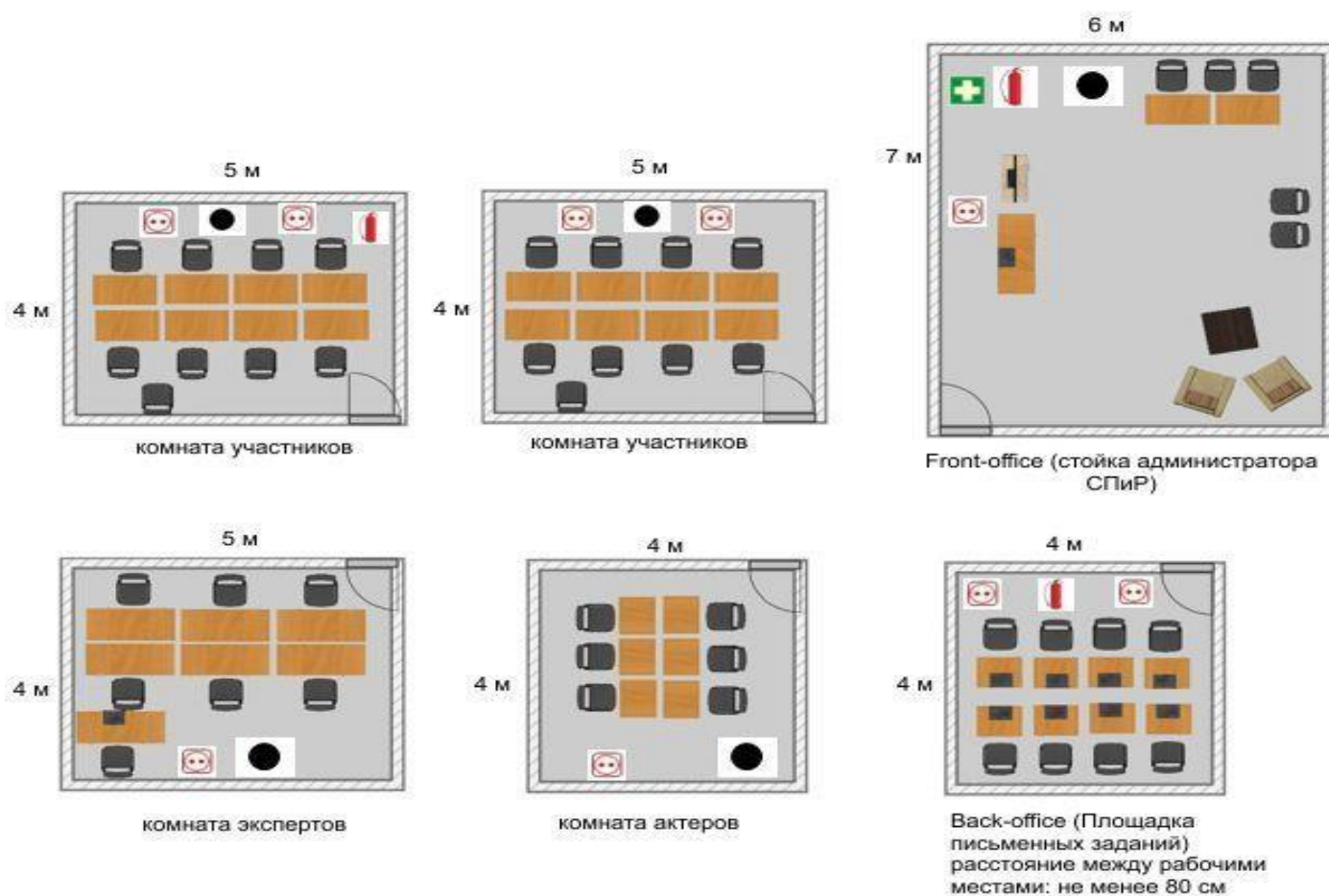
**Приложение 5.** План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

**Приложение 6.** Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).



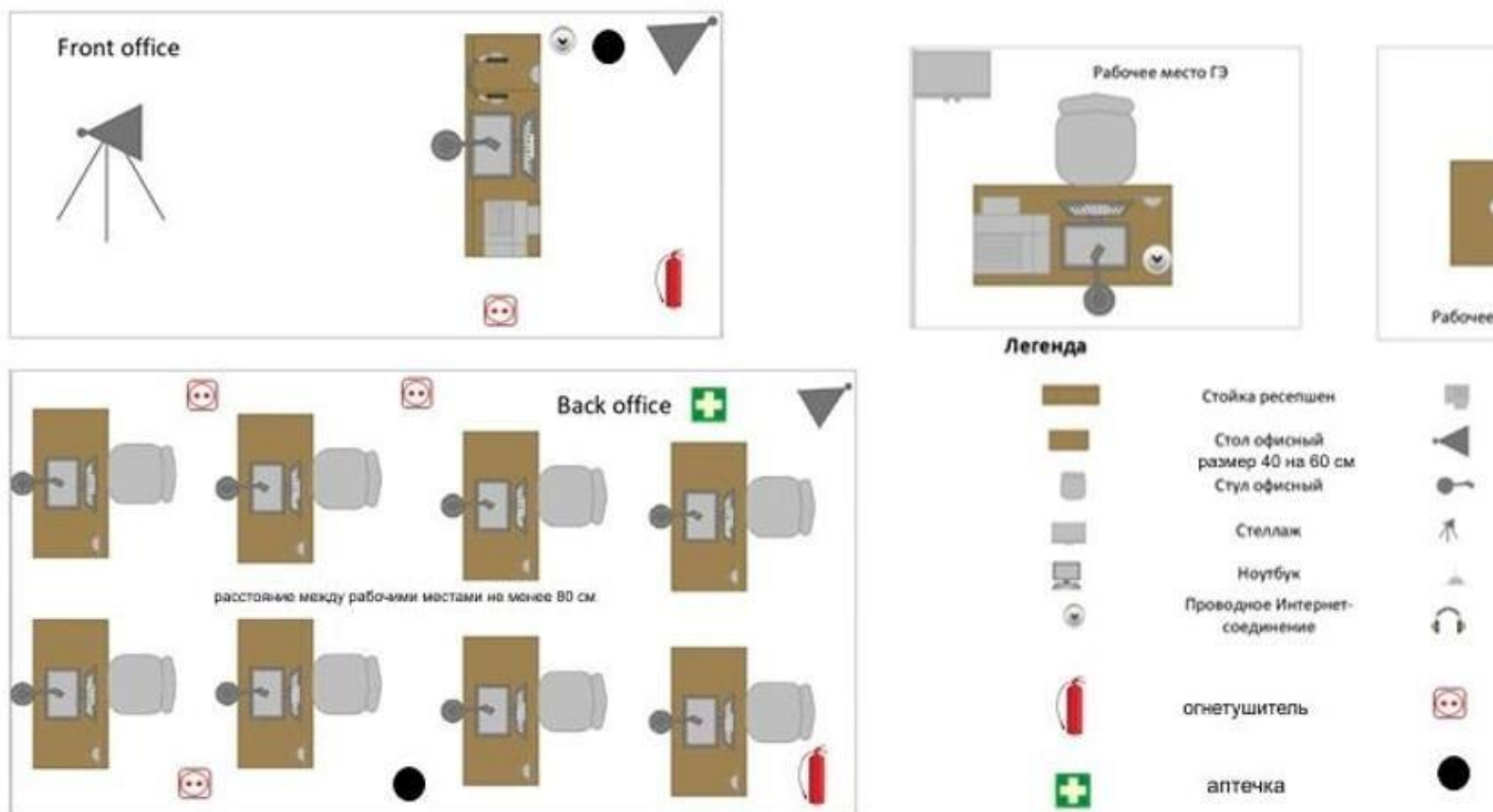
## План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный)

Формат проведения ДЭ: **очный**  
Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>



## План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия ( распределенный )

Формат проведения ДЭ: / **распределенный**  
Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>



## Образец задания

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

Контекст заданий является тайным.

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

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «\_\_\_\_\_».  
(указать название отеля).

Моделируемый отель расположен в г.\_\_\_\_\_.(указать 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 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.](http://www.) (Указать официальный сайта отеля)

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал [www.](http://www.) \_\_\_\_\_ (указать туристический портал города (региона) или другие информационные источники.

### Описание задания

#### Описание модуля А: выезд с бронированием

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учёта авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчётности гостю. Предложить услуги средства размещения и осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу на будущее размещение гостя.

#### Описание модуля В: Заезд walk in

Заселение гостя от стойки без предварительного бронирования. Необходимо осуществить корректный подбор номера гостю, с занесением всех

необходимых данных в электронную базу с последующим заселением гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации

### **Описание модуля С: Жалоба**

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все конфликтные ситуации, которые могут произойти в отеле.

### **Описание модуля D: Туристская информация**

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

### **Описание модуля E: задача на распределение номерного фонда**

В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения. Участнику необходимо на основе предоставленных данных предложить варианты размещения согласно запроса.

### **Описание модуля F: Расписание СПИР**

Участнику необходимо составить расписание работы сотрудников службы приёма и размещения с учётом предложенных требований.

### **Описание модуля G: Расчёт KPI**

Участнику необходимо осуществить расчёт показателей эффективности работы средства размещения на основе предоставленных данных. Задание выполняется на компьютере или ноутбуке в программе Microsoft Word или Excel или аналог.

### **Описание модуля H: Анализ отчёта ночного аудита**

Участнику необходимо подготовить и выступить с докладом по отчёту ночного аудита на основе выгрузки из АСУ отелем. Задание выполняется с использованием программ Microsoft или аналог



### Необходимые приложения

Приложение - Сценарий для актёров, и письменные задания Буден  
выслано автоматически в день ДЭ в электронный кабинет ГЭ ДЭ.

## 5. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.4-2022-2024

### Паспорт комплекта оценочной документации

#### 1. Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	E57
2	Название компетенции	Администрирование отеля
3	КОД является однодневным или двухдневным:	Однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.4
4.1	Год(ы) действия КОД	2022-2024 (3 года)
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	29,80
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	2:00:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	<u>ДА</u>
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	<u>Промежуточная</u>
11	Формат проведения ДЭ	X
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Не предусмотрено
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Индивидуальная
12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	



12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Автоматизация неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	



## 2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4





1	Организация работы и самоуправления	<p><b>Специалист должен знать и понимать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li><li>· нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:</li><li>- Правила проживания в отеле;</li><li>- Технику безопасности и охраны труда;</li><li>- Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</li><li>- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</li><li>- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утверждённые формы строгой отчётности);</li><li>- технологический цикл обслуживания гостей;</li><li>- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li><li>- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</li></ul> <p><b>Специалист должен уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями;</li><li>- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li><li>- оказывать первую доврачебную помощь;</li><li>- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li><li>- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий</li></ul>	4,30
---	-------------------------------------	--	------



		<p>процесс;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li><li>- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li><li>- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li><li>- соблюдать политику конфиденциальности;</li><li>- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей;</li><li>- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности. должностными инструкциями;</li><li>- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li><li>- соблюдать политику конфиденциальности;</li><li>- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;</li><li>- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</li></ul>	
--	--	--	--



2	Забота о госте и навыки межличностного общения	<p><b>Специалист должен знать и понимать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- туристскую информацию (культура, история и т.д.) касающуюся данного региона;</li><li>- особенности межкультурной коммуникации;</li><li>- этику общения;</li><li>- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li><li>- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</li></ul> <p><b>Специалист должен уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;</li><li>- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;</li><li>- предоставлять туристическую информацию;</li><li>- поддерживать профессиональные отношения, партнёрами и потребителями;</li><li>- корректно обрабатывать получаемую информацию;</li><li>- поддерживать внешний вид согласно установленным</li></ul>	11,90
---	--	--	-------



		<p>стандартам;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;</li><li>- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;</li><li>- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</li><li>- своевременно реагировать на запросы.</li></ul>	
3	Процедура бронирования	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- финансово-кредитную политику (ФКП) отеля</li><li>- сегментацию спроса;</li><li>- нормативно-правовые требования, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия;</li><li>- принципы «управления доходами» (revenue management);</li><li>- внутренние правила гостиничного предприятия;</li><li>- особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;</li><li>- каналы прямых и непрямых продаж;</li><li>- автоматизированные системы управления, используемые отелем;</li><li>- стратегию продаж;</li><li>- виды бронирования;</li><li>- способы гарантирования и аннулирования бронирования;</li><li>- основные показатели эффективности работы отеля;</li><li>- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнёрами.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- осуществлять различные виды бронирования;</li><li>- осуществлять бронирование номерного фонда согласно запросу гостя;</li><li>- формулировать комментарии к бронированию;</li><li>- использовать программные обеспечения, используемые отелем, для осуществления своей деятельности</li></ul>	4,10



4	Заселение	Специалист должен знать и понимать: - нормативно-правовые требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; - процедуры выдачи ключей, виды ключей; - особенности работы с профайлом гостя; - процедуры предоставления бесплатных и платных	1,50
---	-----------	--	------



		<p>дополнительных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);</li><li>- алгоритмы приёма и хранения багажа и ценных вещей.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- проводить процедуру идентификации личности гостя;</li><li>- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;</li><li>- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;</li><li>- регистрировать запросы гостей;</li><li>- подготавливать необходимую документацию для произведения расчётов с гостями;</li><li>- предлагать дополнительные платные и бесплатные услуги.</li></ul>	
--	--	---	--



5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- механизмы формирования счета при использовании дополнительных платными услугами;</li><li>- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;</li><li>- статистику загруженности номерного фонда;</li><li>- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;</li><li>- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;</li><li>- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;</li><li>- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;</li><li>- особенности работы с банковскими картами.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;</li><li>- вести счёт вручную денежных средств;</li><li>- проводить процедуры передачи смены;</li><li>- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы</li><li>- принимать и передавать в соответствующие службы запросы, заказы и просьбы гостей</li><li>- оперативно принимать решения для обеспечения комфортного пребывания гостей в отеле.</li></ul>	2,00
---	---	---	------



6	Продажи услуг	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- цель рекламной деятельности, используемой отелем;</li><li>- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;</li><li>- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;</li><li>- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт);</li><li>- стратегию продаж, используемой отелем.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- рекламировать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания;</li><li>- применять техники активных продаж: up-sale, + cross-sale;</li><li>- осуществлять продажи дополнительных услуг</li></ul>	2,10
7	Управление жалобами	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· алгоритм работы с жалобами гостей;</li><li>· гибкость в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;</li><li>· основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;</li><li>· пределы полномочий в принятии решения;</li><li>· принципы, лежащие в основе управления конфликтами.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· предотвращать потенциальные проблемы и жалобы;</li><li>· принимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;</li><li>· задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;</li><li>· проявлять внимательность, сопереживание;</li><li>· применять Правила проживания для решения проблемной ситуации;</li><li>· коллегиально решать возникающие проблемные ситуации при необходимости.</li></ul>	2,40





8	Процедура выселения	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- финансово-кредитную политику (ФКП) отеля</li><li>- расчётное время заезда и выезда;</li><li>- процедуры выставления счетов при выезде гостя;</li><li>- различные способы оплаты;</li><li>- приём и хранение денежных средств;</li><li>- работу с дебетовыми и кредитными картами;</li><li>- процедуры расчётов по корпоративным договорам;</li><li>- порядок возмещения гостем ущерба, понесённого отелем;</li><li>- документацию, относящуюся к выезду гостя;</li></ul>	1,50
		<ul style="list-style-type: none"><li>- процедуру экспресс выезда гостя;</li><li>- процедуры и политику позднего выезда;</li><li>- как управлять регистрацией выезда для больших групп.</li></ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- формировать счёт гостя;</li><li>- производить начисления на счёт гостя;</li><li>- регистрировать выезд гостя в соответствии с финансово-кредитной политикой (ФКП);</li><li>- осуществлять экспресс выезд;</li><li>- управлять выездом больших групп;</li><li>- производить расчёт: наличными средствами, банковские карты, безналичный расчёт с организациями; гарантия при заезде расчёт при выезде.</li></ul>	

\*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами

доступна в Приложении

### 3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
---	---

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	Количество участников <u>на одно пост-рабочее место</u> на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)	Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки	Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки
1	2	3	4
1	1	1	3
2	1	2	3
3	1	3	3
4	1	4	3
5	1	5	3
6	1	6	3
7	1	7	3
8	1	8	3
9	1	9	6
10	1	10	6
11	1	11	6
12	1	12	6
13	1	13	6
14	1	14	6
15	1	15	6
16	1	16	6

### 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5

<b>Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)</b>	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%
---	-------------------	--------------------	--------------------	---------------------

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	2
1	мобильные телефоны
2	еда
3	шпаргалки
4	личные вещи



## 6. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Модуль А: Заезд и туристическая информация	А: Заезд и туристическая информация	0:09:00	1,2,4, 5, 6	1,80	3,80	5,60
2	Модуль В: Помощь гостю во время проживания	В: Помощь гостю во время проживания	0:03:00	1,2,5	0,90	1,20	2,10
3	Модуль С: Предоставление информации об отеле	С: Предоставление информации об отеле	0:03:00	1,2,6	1,80	1,80	3,60
4	Модуль D: Экстраординарная ситуация	D: Экстраординарная ситуация	0:03:00	1,2,7	1,20	1,50	2,70
5	Модуль Е: Выезд	Е: Выезд	0:06:00	1,2,5,6,8	1,70	3,60	5,30
6	Модуль F: Бронирование по телефону	F: Бронирование по телефону	0:06:00	1,2,3,6	1,50	4,00	5,50
7	Модуль G: Ответ на запрос бронирования	G: Ответ на запрос бронирования	0:45:00	1,2,3,6	0,90	1,70	2,60
8	Модуль H: Ответ на жалобу гостя	H: Ответ на жалобу гостя	0:45:00	1,2,7	0,90	1,50	2,40
<b>Итого</b>	-	-	2:00:00	-	10,70	19,10	29,80



## 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена<sup>4</sup>.

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)	Мероприятие	Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)	Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)
1	2	3	4	5	6	7
Подготовительный (С-1)	08:00:00	08:20:00	0:20:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	1. Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена (далее ДЭ). 2. Работа в системе по проверке правильности внесенных данных. 3. Генерирование первичного протокола о блокировке схемы оценки из системы	к работе не привлекаются
Подготовительный (С-1)	08:20:00	08:40:00	0:20:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	1. Проверка оборудования и подключений Техническим экспертом / ИТ экспертом. 2. Проведение регистрации главным экспертом линейных экспертов ДЭ на выбранном электронном ресурсе. 3. Тестирование экспертной группой	к работе не привлекаются

<sup>4</sup> Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площад



					работоспособности АСУ4. Заполнение и загрузка документации экспертной группой5. Оповещение главного эксперта о завершении и результатах проверкиб. Подтверждение Главным экспертом готовности	
Подготовительный (С-1)	08:40:00	09:00:00	0:20:00	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	1. Проведение главным экспертом инструктажа Экспертной группы по охране труда и технике безопасности 2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия 3. Способ подписания: ПО для совместной удаленной работы с документами 4. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 5. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ экспертов с помощью ПО для совместной удаленной работы с документами.	к работе не привлекаются



Подготовительный (С-1)	09:00:00	09:10:00	0:10:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Определение главным экспертом ролей каждого члена Экспертной группы</li><li>2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия</li><li>3. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия</li><li>4. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия</li><li>5. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении ролей .</li></ol>	к работе не привлекаются
Подготовительный (С-1)	09:10:00	09:30:00	0:20:00	Прибытие участников демонстрационного экзамена	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ответственный от образовательной организации за проведение ДЭ осуществляет контроль за подключением всех участников ДЭ к выбранному ресурсу дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) в указанное время</li><li>2. Приветственное слово главного эксперта</li><li>3. Работа технического администратора площадки с участниками ДЭ по обучению работе с выбранными ресурсами:</li><li>4. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прибытие на площадку ЦПДЭ</li><li>2. Подключение к выбранному ресурсу в указанное время</li><li>3. Знакомство с главным экспертом</li><li>4. Работа с техническим администратором площадки и с ресурсами:</li><li>5. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)</li><li>6. Программное</li></ol>



					<p>5. Программное обеспечение для удалённой работы (Zoom, (или аналог));</p> <p>6. Программное обеспечение для совместной работы над документами (Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог));</p> <p>7. Программное обеспечение для записи и трансляции рабочего стола (OBS или аналог);</p> <p>8. Облачное хранилище Google Диск или аналог</p>	<p>обеспечение для удалённой работы (Zoom, (или аналог));</p> <p>7. Программное обеспечение для совместной работы над документами (Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог));</p> <p>8. Программное обеспечение для записи и трансляции рабочего стола (OBS или аналог);</p> <p>9. Облачное хранилище Google Диск или аналог</p> <p>10. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p>
--	--	--	--	--	---	---





Подготовительный (С-1)	09:30:00	09:50:00	0:20:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Главный эксперт объясняет порядок регистрации участников демонстрационного экзамена.</li><li>2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>2. Демонстрируют с помощью веб-камеры через выбранный ресурс документов, удостоверяющих личность</li><li>3. Заполняют Протокол о регистрации путем использования ПО для</li></ol>
					<ol style="list-style-type: none"><li>участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог));</li><li>4. Загружают Протоколы на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>



Подготовительный (С-1)	09:50:00	10:20:00	0:30:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)2. Ответы главного эксперта на вопросы участников3. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)4. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ	1.. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)2. Задают вопросы главному эксперту.3. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике безопасности через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)4. Разбор возникших вопросов5. Заполняют протокол об ознакомлении с
					и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)	ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))6. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)7. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)



Подготовительный (С-1)	10:20:00	11:50:00	1:30:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом жеребьевки по распределению рабочих мест, ознакомление участников с графиком работы, иной документацией (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>2. Знакомство с оценочными материалами и заданием его на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), ответы на вопросы от участников ДЭ</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Наблюдение / участие в процессе жеребьевки в зависимости от организации процесса</li><li>2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), вопросы главному эксперту</li><li>3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>4. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>
---------------------------	----------	----------	---------	---	--	--



					<p>подписей в Протоколе о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>7. Знакомство линейных экспертов с закрепленными за ними участниками ДЭ</p>	<p>5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>6. Заполняют протокол путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</p> <p>7. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>8. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>9. Знакомство с закрепленными линейными экспертами</p>
Подготовительный (С-1)	11:50:00	12:00:00	0:10:00	Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Отключение от видео связи



День 1	8:00:00	8:15:00	0:15:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Ответы главного эксперта на вопросы участников</li><li>3. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>4. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ</li><li>5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел</li><li>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>2. Задают вопросы главному эксперту.</li><li>3. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике безопасности через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)</li><li>4. Разбор возникших вопросов</li><li>5. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>6. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>7. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li></ol>
--------	---------	---------	---------	---	--	--



День 1	8:15:00	8:30:00	0:15:00	Разъяснение плана выполнения модулей согласно плану, распределение участников согласно жеребьёвке	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Главный эксперт объясняет порядок выполнения модулей на демо экзамене.</li><li>2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>5. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</li><li>6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>8. Главный эксперт распределяет участников согласно жеребьёвке по площадкам</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Предъявляют паспорт и подписывают протокол</li><li>2. Заполняют протокол путём использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</li><li>3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>4. Получают информацию о плане выполнения модулей</li><li>5. Распределяются согласно жеребьёвке по площадкам back и front office</li></ol>
--------	---------	---------	---------	---	--	--



День 1	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Сбор участников на площадке, брифинг экспертов, знакомство экспертов с контекстом заданий.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Производство техническим администратором площадки подключения связи с участниками ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>2. Производство техническим администратором площадки подключения связи с экспертами и главным экспертом ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>3. Проведение главным экспертом и линейными экспертами проверки рабочих мест участников</li><li>4. Заполняют протокол путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Ascorbat PRO (или аналог))</li><li>5. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li><li>6. Ознакомление с заданием и правилами, озвучивается главным экспертом через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог), открывается в виде документа на выбранном ресурсе google classroom (или аналог)</li><li>7. Брифинг участников: ответы на вопросы (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>8. Подключение через программу совместной удаленной работы google classroom (или аналог) к рабочим</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прибытие на площадку ЦПДЭ</li><li>2. Подключение участников ДЭ и тестирование стабильности сигнала с техническим администратором площадки (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>3. Подключение участников ДЭ и тестирование стабильности сигнала с техническим администратором площадки (осуществляется через выбранный ресурс)</li><li>4. Участники демонстрируют рабочее место через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и рабочий компьютер через программу (выполняется с помощью, например, программы совместной удаленной работы TeamViewer или аналогичной)</li><li>5. Прослушивание инструкции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог), просмотр</li></ol>
--------	----------	----------	---------	--	---	---



					компьютерам закрепленных участников	алгоритма ЭЗ в виде документа на выбранном ресурсе google classroom (или аналог) 6. Брифинг участников: ответы на вопросы главным экспертом (осуществляется через выбранный ресурс) 7. Открытие доступа ответственным экспертам через программу совместной удаленной работы google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	-------------------------------------	---



<p>День 1</p>	<p>09:00:00</p>	<p>12:30:00</p>	<p>3:30:00</p>	<p>Выполнение модуля А,В,С,Г,Н          Выполнение модуля А,В,С: участники № 1-4 60 минут (Модуль А-9, модуль В-3 мин, Модуль С -3, итого 15 мин на участника), после выполнения участником модуля, экспертам предоставляется 5 мин на оценку и до 5 мин на подготовку ПО и рабочего места участника. После выполнения участники уходят в комнату участников</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам</li> <li>2. Линейные эксперты наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс для трансляции рабочего стола и ресурса дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог))</li> <li>3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку</li> <li>4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции УСТНО и письменно</li> <li>2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</li> <li>3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задан</li> </ol>
---------------	-----------------	-----------------	----------------	--	---	---



				<p>№2</p> <p>модули G,Н выполняют участники № 5-8. 90 минут все параллельно в back- office 90 минут (G-45 минут, Н- 45 минут) После выполнения участники уходят в комнату участников №1</p> <p>Затем выполнение модуля А,В,С: участниками № 5-8; 60 минут (Модуль А- 9, модуль В-3 мин, Модуль С -3, итого 15 мин на участника), после выполнения участником модуля, экспертам предоставляется 5 мин на оценку и до 5 мин на подготовку ПО и рабочего места участника. После выполнения участники уходят в комнату участников №2</p>		
--	--	--	--	--	--	--



				модуля G,Н участниками № 1-4 90 минут все параллельно в back- office 90 минут (G-45 минут, Н- 45 минут) После выполнения участники уходят в комнату участников №1		
День 1	13:30:00	17:00:00	3:30:00	Выполнение модуля D,E,F все участники последовательно №1- 8 -120 минут (Модуль D-3 мин, модуль E-6 мин, Модуль F -6 мин, итого 15 мин на участника), после выполнения участником модуля, экспертам предоставляется 5 мин на оценку и до 5 мин на подготовку ПО и рабочего места участника.	1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам2. Линейные эксперты наблюдает за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс для трансляции рабочего стола и ресурса дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог))3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания	1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции УСТнО и письменно2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог)3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задан



День 1	17:00:00	18:30:00	1:30:00	Подведение итогов ДЭ, оценка выполненной работ участников,  Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей, оценка выполненных заданий	1. Обсуждение с экспертной группой дня ДЭ, оценка выполненных заданий через систему совместной работы 2. . Работа линейных экспертов по просмотру заданий, заполнение форм и оценочных ведомостей в Google / онлайн форм / других ресурсов 3. Технический администратор площадки обеспечивает техническую помощь экспертам по необходимости 4. Главный эксперт заносит оценки в систему CIS после получения заполненных Google / онлайн форм / других ресурсов на каждого участника	к работе не привлекаются
День 1	18:30:00	19:30:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	1. Линейные эксперты заполняют Протокол о блокировки оценок, путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)). 2. Линейные эксперты загружают протокол на выбранный ресурс google classroom (или аналог). 3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки заполненного протокола на выбранный ресурс	к работе не привлекаются



## 8. Необходимые приложения

**Приложение 2.** Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

**Приложение 5.** План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

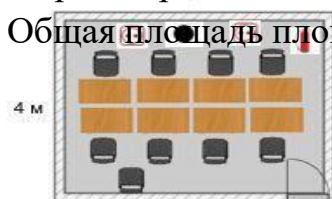
**Приложение 6.** Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).

## План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам

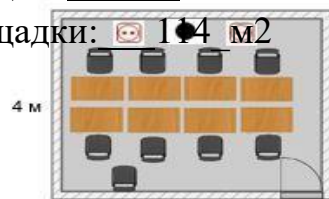
### Чемпионат профессионалов (очный)

Формат проведения ДЭ: **очный**

Общая площадь площадки: **104 м<sup>2</sup>**



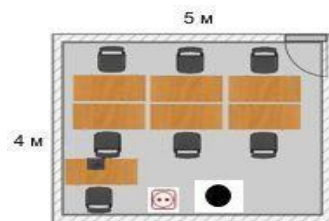
комната участников



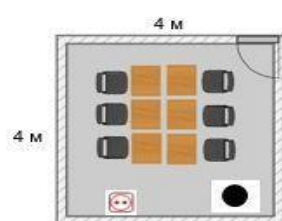
комната участников



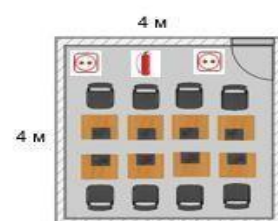
Front-office (стойка администратора СПиР)



комната экспертов



комната актеров



Back-office (Площадка письменных заданий)  
расстояние между рабочими местами: не менее 80 см

Легенда

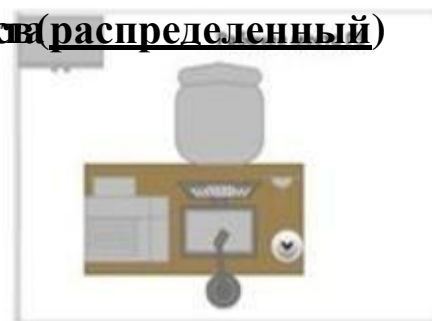
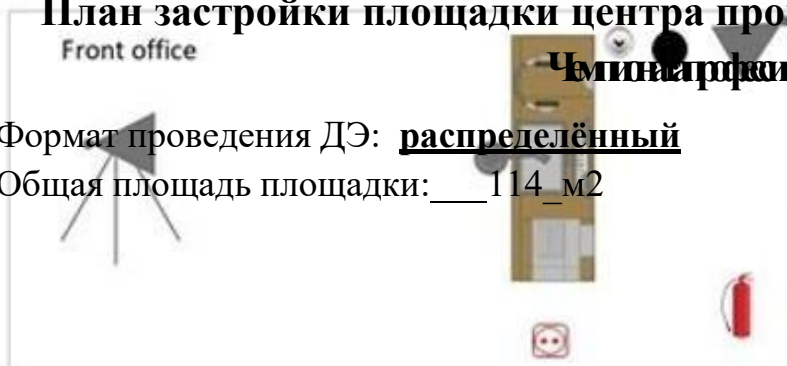
- стол письменный размер 40 на 60 см
- плазма
- журнальный столик
- офисный стул
- кресло
- ноутбук
- розетка
- огнетушитель
- мусорное ведро
- аптечка

## План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам

### Чемпионат профессионалов (распределенный)

Формат проведения ДЭ: распределённый

Общая площадь площадки: \_\_114\_\_ м<sup>2</sup>



### Легенда

- |  |                                    |  |                                      |
|--|------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | Стойка ресепшен                    |  | МФУ                                  |
|  | Стол офисный<br>размер 40 на 60 см |  | Камера для трансляций<br>(подвесная) |
|  | Стул офисный                       |  | Web-камера ноутбука                  |
|  | Стеллаж                            |  | Камера для трансляций<br>на треноге  |
|  | Ноутбук                            |  | Мышь компьютерная                    |
|  | Проводное Интернет-соединение      |  | Гарнитура (наушники<br>беспроводные) |
|  | огнетушитель                       |  | розетка                              |
|  | аптечка                            |  | мусорное ведро                       |





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТИС

Лист 137



## Образец задания

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. Актёры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

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

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «\_\_\_\_\_».  
(указать название отеля).

Моделируемый отель расположен в г.\_\_\_\_\_.(указать 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 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. (Указать официальный сайта отеля)

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал www.\_\_\_\_\_ (указать туристический портал города (региона) или другие информационные источники.

### Описание задания

#### Описание модуля А Заезд и туристическая информация

##### Заезд и предоставление туристической информации

Участнику заселить гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации. Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

#### Описание модуля В Помощь гостю во время проживания

##### Помощь гостю во время проживания

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

### **Описание модуля С Предоставление информации об отеле**

#### **Предоставление информации об отеле**

Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать стандартные фразы в определённой последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

### **Описание модуля D Экстраординарная ситуация.**

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все экстраординарные ситуации, которые могут произойти в отеле. Уметь - поддерживать условия безопасности гостей, знать и соблюдать инструкции при возникновении ЧС.

### **Описание модуля E Выезд.**

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчётности гостю, продемонстрировать знания АСУ.

### **Описание модуля F Бронирование по телефону.**

#### **Бронирование номерного фонда**

Необходимо осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу, продемонстрировать знание АСУ

### **Описание модуля G Ответ на запрос бронирования**

Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется организаторами) в программе Microsoft Word или аналог, оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки и сохраняется участником на рабочий стол в папку с его именем (папка создается участником) в виде документа Microsoft Word или аналог с названием модуля.

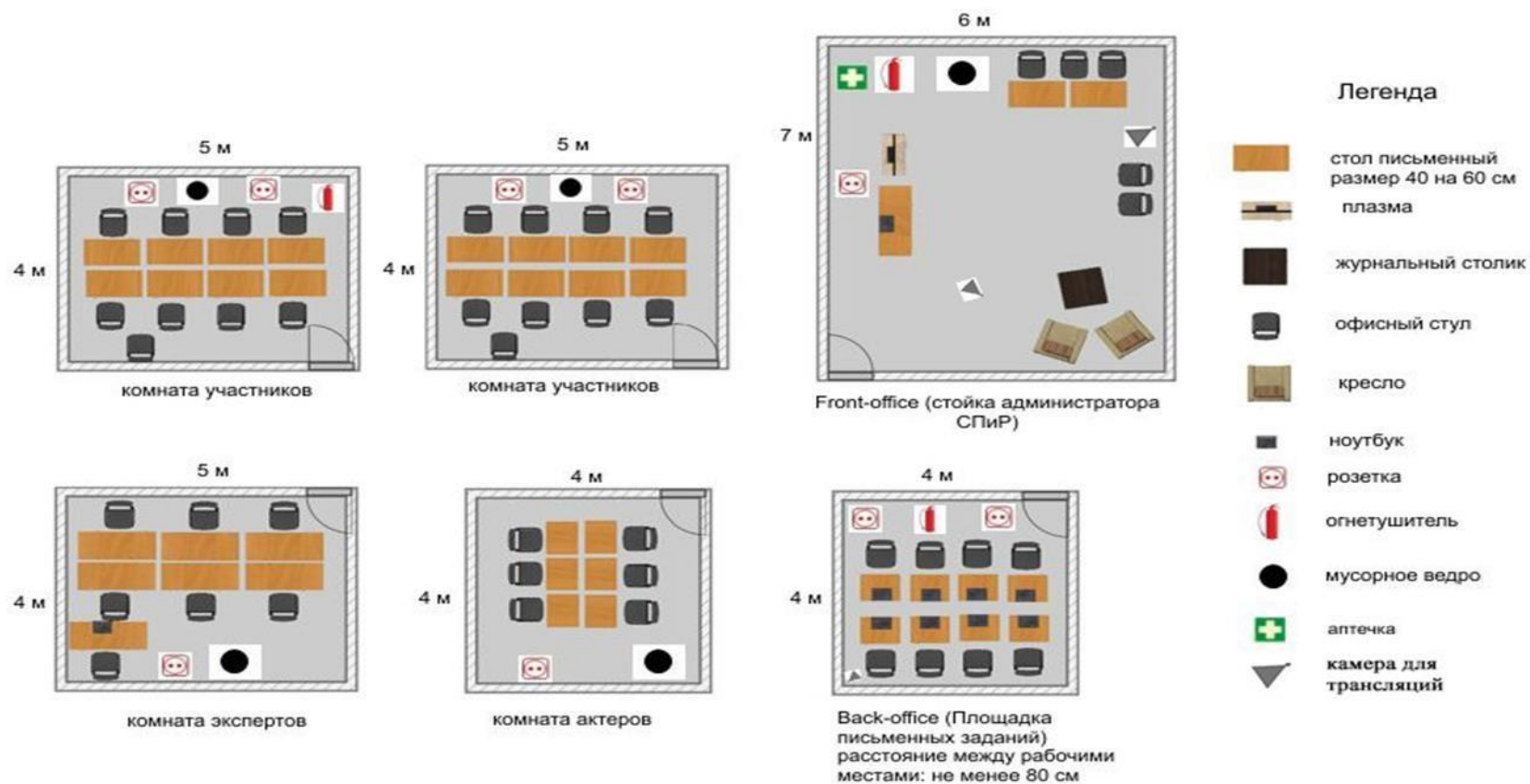
### **Описание модуля H1 –Ответ на жалобу**

Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется организаторами) в программе Microsoft Word или аналог, оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки и сохраняется участником на рабочий стол в папку с его именем (папка создается участником) в виде документа Microsoft Word или аналог с названием модуля.

#### **Необходимые приложения**

Приложение - Сценарий для актёров, и письменные задания Буден выслано автоматически в день ДЭ в электронный кабинет ГЭ ДЭ.

**Универсальный план расстановки мебели центра проведения демонстрационного экзамена по**



Формат проведения ДЭ: распределённый  
Общая площадь площадки: \_\_114\_\_ м<sup>2</sup>



Легенда

- |  |                                    |  |                                      |
|--|------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | Стойка ресепшен                    |  | МФУ                                  |
|  | Стол офисный<br>размер 40 на 60 см |  | Камера для трансляций<br>(подвесная) |
|  | Стул офисный                       |  | Web-камера ноутбука                  |
|  | Стеллаж                            |  | Камера для трансляций<br>на треноге  |
|  | Ноутбук                            |  | Мышь компьютерная                    |
|  | Проводное Интернет-<br>соединение  |  | Гарнитура (наушники<br>беспроводные) |
|  | огнетушитель                       |  | розетка                              |
|  | аптечка                            |  | мусорное ведро                       |